

EXPÉRIMENTATION "CALL PORTEUR"

SUIVI DES USAGES ET DE LEUR ÉVOLUTION

**ÉTUDE RÉALISÉE À LA DEMANDE DE FRANCE TELECOM
DIRECTION DE L'INNOVATION ET DES NOUVEAUX USAGES**

RAPPORT FINAL – VOLUME 2

RÉSULTATS DE LA PREMIÈRE PHASE :

QUESTIONNAIRE "AVANT UTILISATION" (OCTOBRE 1997)

OCTOBRE 1998

Direction scientifique :

Dominique DESJEUX, Professeur d'Anthropologie sociale et culturelle à l'Université Paris V-Sorbonne, Directeur scientifique d'Argonautes

Étude réalisée par :

Isabelle GARABUAU-MOUSSAOUI, Responsable d'études à Argonautes, Chercheur associé au CERLIS (CNRS/Paris V-Sorbonne)

Sophie TAPONIER, Directeur de la recherche et des études d'Argonautes, Chercheur associé au CERLIS (CNRS/Paris V-Sorbonne)

Olivier LE TOUZE, Chercheur à Argonautes

Avec la participation de :

Sophie ALAMI, Responsable d'études à Argonautes, Chercheur associé au CERLIS (CNRS/Paris V-Sorbonne)

Elise PALOMARES, Doctorante à Paris VII

SOMMAIRE DU VOLUME 2

Résultats de la première phase :

questionnaire "avant utilisation"

A. Les foyers expérimentateurs	3
B. Les équipements en télécommunications et micro-informatique.....	5
1. Les lignes, leur affectation et les services sur ces lignes	5
2. Les matériels de télécommunication et informatiques	6
C. Les usages	9
1. Les communications téléphoniques	9
a. Les postes utilisés	9
b. Les usages spécifiques du téléphone ou combiné sans-fil.....	9
c. Le téléphone mobile.....	11
d. Les horaires et les temps de communications.....	12
e. La réception des appels dans le foyer	13
2. La fonction messagerie : le répondeur ou Top Message.....	14
3. Les télécopies.....	16
4. Les consultations minitel	16
5. Les usages du micro-ordinateur	18
a. Les usages connectés	18
b. Les usages non connectés	19
6. Conclusion : occupation des lignes et conflits d'usage.....	20
D. Les coûts de consommation	22
1. Les montants des consommations, et leur répartition.....	22
2. Le suivi des volumes et coûts de consommation.....	22
E. Les perceptions des usages des équipements dans la vie domestique.....	25
F. Les perceptions <i>a priori</i> de Call Porteur.....	27
1. Les intérêts <i>a priori</i> de Call Porteur	27
2. Les prévisions quant à l'attribution des numéros	28
3. Les raisons d'expérimenter Call Porteur	29

I. Résultats de la première phase : questionnaire "avant utilisation"

Ce document présente les résultats de la première phase du suivi de l'expérimentation Call Porteur, c'est-à-dire de la passation d'un questionnaire "avant utilisation"¹ de la borne DECT. Une partie des informations sert de base à la comparaison, et ne sera donc interprétée qu'au regard de la phase suivante, la passation du questionnaire "après utilisation".

Les questionnaires ont été administrés par téléphone entre le 20 octobre et le 5 novembre 97. Dans la plupart des cas (18 sur 22), l'installation de la borne n'avait pas encore été effectuée. Dans les 4 autres cas, la mise en place venait d'être effectuée, et nous nous sommes placés dans l'entretien dans la situation d'avant l'installation.

A. LES FOYERS EXPÉRIMENTATEURS

Le suivi de l'expérimentation est réalisé **auprès de 22 foyers**, dont 1 des membres du couple (parfois les 2) travaillent à France Telecom. L'essentiel de ces personnes habite la région parisienne (à l'exception de 3 ménages qui vivent en province).

Le questionnaire de la première phase de l'enquête, avant l'utilisation de Call Porteur, a été administré auprès d'une seule personne dans le foyer, celle qui travaille à France Telecom et qui a décidé d'expérimenter l'installation. Il s'agit pour 16 foyers de l'homme, et pour les 6 autres foyers de la femme. Les interviewés dans leur majorité (14 personnes) ont entre 40 et 50 ans, 5 sont plus jeunes (30 à 40 ans), et 3 sont plus âgés (plus de 50 ans). Dans la majorité des ménages également (17), les deux membres du couple sont actifs.

Seul un ménage n'a pas d'enfant, les autres en ont entre 1 et 4, la majorité en ayant 2.

Tableau I.A. 1 Composition des foyers - Nombre d'enfants

Nb enfants	0	1	2	3	4	Total : 44
Nb foyers	1	4	12	4	1	Total : 22

Tableau I.A. 2 Sexe des enfants

Garçon	Fille
19	25

Tableau I.A. 3 Age des enfants

5 ans et -	6-10 ans	11-15 ans	16-20 ans	21-25 ans
3	12	15	13	1

Les familles vivent pour 15 d'entre elles dans une maison, en général de 2 voire 3 étages, et dotée d'un jardin. Les 7 autres familles vivent en appartement, parfois doté d'un

¹ Le questionnaire, ainsi que l'ensemble des tris à plat, sont reproduits en annexe de ce volume.

balcon. Les surfaces habitables sont comprises entre 55 m² et 200 m², la surface moyenne étant de 127 m².

Tableau I.A. 4 Habitat

Maison	Appartement
15	7

Tableau I.A. 5 Jardin

< 200 m ²	200-500 m ²	> 500 m ²	Balcon
1	8	6	5-25 m ²
			4

Tableau I.A. 6

Tableau I.A. 7 Nombre d'étages

1 étage	2 étages	3 étages
6	9	7

Tableau I.A. 8 Surface habitable

55-99 m ²	100-149 m ²	150-201 m ²	SR
6	7	8	1

B. LES ÉQUIPEMENTS EN TÉLÉCOMMUNICATIONS ET MICRO-INFORMATIQUE

1. LES LIGNES, LEUR AFFECTATION ET LES SERVICES SUR CES LIGNES

Parmi les 22 foyers expérimentateurs, **2 possèdent déjà**, avant l'installation de Call Porteur, **une ligne Numéris**.

Dans le premier foyer, un numéro est utilisé en numéro familial, comme ligne principale, avec un combiné Numéris et le raccordement de la ligne analogique existante et de ses postes ; deux autres numéros sont utilisés pour le micro-ordinateur (carte PC et fax) ; le quatrième numéro va être attribué à l'usage professionnel de la femme ; enfin le cinquième numéro n'est pas utilisé à ce jour. La maison n'est pas équipée de ligne analogique autre que celle raccordée à Numéris.

Dans le second foyer, la ligne Numéris est affectée à un combiné téléphonique et à un ordinateur, avec un équipement de vidéoconférence. Notons que ce dernier foyer possède, outre la ligne Numéris, 3 lignes analogiques, de par le fait que la femme travaille à domicile. Ainsi, une première ligne est affectée au téléphone "familial", une seconde au téléphone "professionnel", et une troisième, également professionnelle, est réservée au télécopieur et à l'accès Internet.

Les 20 autres foyers, qui n'ont pas encore de ligne Numéris, **disposent d'une (13 foyers) ou de deux (7 foyers) lignes analogiques**. Lorsqu'il y a deux lignes, elles sont le plus souvent affectées pour l'une au téléphone, et pour l'autre **au télécopieur ou au micro-ordinateur** (pour l'accès Internet, minitel ou fax par modem). Elles peuvent être également affectées **par génération** (dans un cas par exemple, une ligne arrive au sous-sol dans le dégagement entre les deux chambres des deux filles, et le téléphone sur cette deuxième ligne leur est quasiment réservé), ou **par usage** (privé / professionnel). Dans un cas, une ligne est affectée à l'émission d'appels et l'autre à la réception ("*on a 2 lignes avec le même numéro, la deuxième ligne ne sonne que quand la première est occupée. La ligne 2 n'est quasiment jamais utilisée pour appeler, mais uniquement pour recevoir*"). Dans un autre cas la ligne affectée au fax et au minitel sert également pour les appels longue distance, "*pour répartir les coûts*".

Tableau I.B. 1 Nombre et type de lignes

1 ligne analogique	2 lignes analogiques	Numéris (1 anal. rac)	Numéris + 3 anal.
13	7	1	1

Tableau I.B. 2 Affectation des lignes (plusieurs réponses possibles)

1 seule ligne	par terminal tél / micro-fax	par usage prof / privé	par génération adult. / enf.	par émission / réception	par destination local / internat.
13	7	2	3	1	1

Le nombre total de prises téléphoniques de l'habitation varie entre 2 et 9 : 12 foyers ont 2 ou 3 prises ; 8 foyers ont entre 4 et 6 prises ; 2 foyers ont 9 prises. Il arrive (dans 9 foyers) que toutes les prises ne soient pas utilisées. Ces prises non utilisées se trouvent dans un peu toutes les pièces de la maison, notamment les chambres des enfants, la chambre des parents, le séjour ou encore la cave ou le garage.

Le service dont les foyers disposent le plus souvent sur leur ligne principale est la **facturation détaillée**. Presque tous (19) ont une carte France Telecom, que beaucoup utilisent uniquement lors de leurs vacances. Enfin, 9 foyers sont abonnés à Top Message.

Tableau I.B. 3 Services sur les lignes (plusieurs réponses possibles)

	Fact détail	Signal app.	Transf app.	Conv à 3	Temporalis	Primaliste
Ligne 1	9	6	4	4	3	3
Ligne 2	1	1	2	0	0	0

	Forf. local	Carte FT	Abonnt modéré	S.restreint Internation.	Aucun service	Top Message
Ligne 1	2	19	1	1	2	9
Ligne 2	1	2	2	0	3	0

2. LES MATÉRIELS DE TÉLÉCOMMUNICATION ET INFORMATIQUES

Pour le téléphone simple, les foyers disposent soit exclusivement de combinés sans-fil (5 ménages), soit exclusivement de combinés fixes (5 ménages), soit des deux, dans des combinaisons variables. Par ailleurs, 11 personnes ont un téléphone associé à un minitel ou à un minitel / répondeur ("Sillage"), 4 personnes ont un téléphone associé à un répondeur, et une personne un téléphone associé à un télécopieur.

Tableau I.B. 4 Les matériels de télécommunication

Equipt Nb	Tél fixe simple	Tél ou comb SF	Tél / répond	Tél/ minitel	Tél/rép/ minitel	Tél/fax	Fax seul	Minitel seul	Répond seul
0	5	5	18	15	17	21	18	13	18
1	8	7	4	6	5	1	4	9	3
2	3	6	0	1	0	0	0	0	1
3	4	2	0	0	0	0	0	0	0
4	2	2	0	0	0	0	0	0	0

Si l'on cumule l'ensemble des postes téléphoniques (qu'ils soient fixes, sans-fil, associés à un minitel, un répondeur ou un fax) par foyer, les foyers possèdent entre 2 et 7 postes, la majorité (16 ménages) en possédant entre 2 et 4, et 6 ménages plus de 4.

Par ailleurs, 14 foyers possèdent un ou plusieurs **téléphones mobiles** (9 ménages en possèdent 1, 3 ménages en possèdent 2 et 2 ménages en possèdent 3). Sur l'ensemble des téléphones mobiles recensés (20 au total), on compte 12 Itinériss, 2 Itinériss Holà, et 6 bi-bop.

En matière d'équipement informatique, **seul un foyer sur les 22 interrogés ne possède pas de micro-ordinateur**. Les autres foyers possèdent au moins un micro (13 ménages), voire 2 (6 ménages) ou 3 micros (2 ménages). Les équipements sont la plupart du temps des PC Pentium fixes, il y a aussi quelques PC portables et 2 macintosh. **Dans 14 foyers, un ou plusieurs de ces micro-ordinateurs sont connectés au réseau par modem**, donnant notamment accès à Internet.

Tableau I.B. 5 Les équipements informatiques

Pas de micro	1 micro, connecté	1 micro, non connecté	2 micros, dt au - 1 connecté	2 micros, non connectés	3 micros, dt au - 1 connecté
1	8	5	4	2	2

Finalement, grâce à ces différents équipements, les foyers ont accès aux fonctionnalités suivantes :

— **Minitel pour tous les foyers** (5 familles y accédant par ordinateur + modem, les 17 autres par leur poste minitel)

— **Répondeur ou messagerie pour tous les foyers** (9 familles étant abonnées à Top Message, et les 13 autres possédant un répondeur).

— **Télécopie pour 14 foyers** (9 familles y accédant par ordinateur + modem, et les 5 autres par un poste télécopieur)

— **Internet pour 14 foyers.**

Ces équipements téléphoniques ou informatiques peuvent se trouver un peu dans toutes les pièces de la maison. Les postes ou équipements téléphoniques se trouvent le plus souvent dans le séjour / salle à manger, la chambre des parents et les pièces à usage de bureau. Des postes peuvent également se trouver dans les chambres des enfants, spécifiquement lorsque ceux-ci sont adolescents, mais aussi dans les entrées ou dégagements, dans la cuisine, voire dans la salle de bains, comme c'est le cas d'un foyer qui y a un combiné sans-fil. Les micro-ordinateurs quant à eux sont placés le plus souvent dans une pièce à usage de bureau. Le second lieu le plus fréquent est la chambre d'un enfant, puis viennent, à égalité, le séjour et la chambre des parents.

C. LES USAGES

1. LES COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES

a. Les postes utilisés

Nous l'avons vu, tous les foyers disposent d'au moins deux postes téléphoniques (fixes, sans-fil ou associés à un autre équipement). Toutefois, dans la grande majorité des foyers, **ces équipements ne sont pas tous utilisés à la même fréquence**, notamment pour émettre des appels. Ainsi 20 interviewés sur 22 déclarent utiliser le plus souvent un poste spécifique pour appeler, le même nombre déclare que c'est le cas également de leur conjoint, et 19 le cas aussi de leur enfant aîné (mais ce n'est pas forcément le même poste). Les postes utilisés pour appeler sont le plus souvent des combinés sans-fil.

Pour recevoir des appels, les usages peuvent être également différenciés selon les postes, mais dans une moindre mesure (12 personnes déclarent utiliser le plus souvent un poste spécifique pour recevoir, 14 déclarent que leur conjoint fait de même, et 16 que c'est également la pratique de leur enfant aîné). Dans les autres cas, le poste décroché est celui qui est le plus proche au moment de l'appel.

Par ailleurs, les postes téléphoniques associés à un minitel sont fréquemment utilisés pour passer ou recevoir des appels (sur les 12 personnes qui possèdent un matériel de ce type, 10 déclarent l'utiliser "régulièrement" pour téléphoner, et 2 "parfois").

Si les postes branchés ne sont pas tous utilisés à la même fréquence, tous servent à un moment ou à un autre. Seule une personne dit que le téléphone de sa chambre n'est quasiment jamais utilisé, "*car on y est tard le soir et on se lève tôt le matin*". En revanche, certains foyers (7) possèdent des équipements qu'ils n'utilisent pas, mais qui ne sont pas branchés. Ce sont des "*vieux postes*", ou des postes donnés en publicité, dont ils n'ont pas l'usage. Dans un cas, c'est aussi un poste minitel qui n'est plus utile, aujourd'hui que la personne se connecte aux fonctions minitel par micro-ordinateur.

Dans 16 des foyers, nous pouvons dire également que **certaines postes téléphoniques sont plutôt attribués à des personnes spécifiques**, alors que dans les 6 autres foyers, l'usage des postes téléphoniques est indifférencié. Ces 6 foyers comptent parmi ceux qui possèdent entre 2 et 4 postes téléphoniques. Ceci signifie que les attributions des postes différenciées par personnes existent quel que soit le nombre total de postes dans le foyer, mais qu'elles ont tendance à devenir la règle lorsque le nombre de postes augmente.

b. Les usages spécifiques du téléphone ou combiné sans-fil

Pour communiquer, **16 foyers ont le choix d'utiliser un combiné sans-fil ou un combiné fixe** (éventuellement associé à un minitel, un répondeur ou un télécopieur) pour

communiquer, puisque 1 foyer ne possède aucun poste fixe, et 5 foyers ne possèdent aucun combiné sans-fil. Parmi ces 16 interviewés, **la majorité déclare utiliser de préférence un combiné sans-fil**, pour émettre des appels (11 personnes) aussi bien que pour en recevoir (10 personnes). Les autres interviewés dans cette situation choisiront au contraire indifféremment un poste, ou le plus proche, ou encore plutôt le poste Sillage, du fait **des numéros en mémoire**. Plusieurs des personnes qui possèdent un Sillage et un sans-fil disent ainsi prendre le combiné sans-fil avec elles auprès du Sillage pour composer sur ce dernier le code du numéro en mémoire, et transférer ensuite la communication sur le sans-fil pour se déplacer dans un autre espace de la maison.

Tableau I.C. 1 Choix d'un type de combiné (fixe / sans-fil)

	le + possible un sans-fil	indifférent ou plutôt un fixe	le plus proche	ne possède que des SF	ne possède pas de SF
Pour appeler	11	2	3	1	5
Pour recevoir	10	1	5	1	5

La majorité des personnes qui possèdent un combiné sans-fil disent "régulièrement" le prendre près d'elles dans l'éventualité d'un appel (12 personnes sur 17). 2 personnes disent avoir "parfois" cette pratique, et 3 "jamais". La pratique de s'isoler dans une pièce après avoir pris sur le sans-fil est également majoritaire, puisque 10 des 17 personnes déclarent faire cela "régulièrement", 6 "parfois" et une seule "jamais" (c'est une personne qui en fait n'utilise quasiment jamais le combiné sans-fil). Enfin, on retrouve approximativement la même structure de réponses pour la pratique qui consiste à "se déplacer dans le logement pendant la communication" : 11 personnes le font "régulièrement", 5 "parfois" et 1 "jamais". Nous pouvons donc dire que **pour l'essentiel des interviewés, les trois principales fonctionnalités du combiné sans-fil** — avoir le combiné à portée de main à tout moment et quelle que soit la pièce occupée dans le logement ; pouvoir s'isoler dans une autre pièce que celle où l'on a décroché ; être mobile dans l'espace sans interrompre la communication — **sont utilisées**.

Tableau I.C. 2 Usages des fonctionnalités du combiné sans-fil

	régulièrement	parfois	jamais	pas de SF
Prendre le SF près de soi ds l'éventualité d'un appel	12	2	3	5
S'isoler ds une pièce après avoir pris sur le SF	10	6	1	5
Se déplacer ds le logement pendant la communication	11	5	1	5

c. Le téléphone mobile

Tableau I.C. 3 Usages privés et professionnels du mobile

Essent.professionnel	Essent. privé	Privé et professionnel	Pas de mobile
8	4	2	8

Comme l'indique le tableau ci-dessus, **14 des 22 personnes** expérimentatrices possèdent un **téléphone mobile**, et pour la majorité d'entre elles (8 personnes) l'usage de ce téléphone est **essentiellement professionnel**.

Le téléphone mobile est **assez peu utilisé à l'intérieur du foyer**, que ce soit pour appeler ou pour recevoir, puisque la moitié des possesseurs d'un mobile disent ne jamais avoir cette pratique, et les autres ne l'ont que "parfois", seule une personne utilisant "régulièrement" son mobile pour appeler et recevoir depuis son domicile. Toutefois, l'usage du mobile à l'intérieur du foyer, régulier ou occasionnel, n'est pas corrélé avec un usage privé.

Enfin, **l'usage du mobile est très personnalisé** : 11 des 14 personnes sont les seules à utiliser leur poste, pour 2 autres personnes il arrive "parfois" que d'autres membres du foyer utilisent le mobile, et enfin pour une autre personne cette pratique est "régulière". Dans ce dernier cas l'usage semble toutefois également personnalisé, car l'interviewé fait référence à un bi-bop qui est en fait employé surtout par sa femme plus que par lui. Elle s'en sert essentiellement pour ses activités privées.

Tableau I.C. 4 Usages du mobile au foyer

	Régulièrement	Parfois	Jamais	Pas de mobile
Utilisation du mobile au foyer pour appeler	1	6	7	8
Utilisation du mobile au foyer pour recevoir	1	6	7	8
Utilisation du mobile par une autre personne du foyer	1	2	11	8

d. Les horaires et les temps de communications

Pour appréhender le volume d'appels et la durée des communications, soulignons tout d'abord la difficulté pour les interviewés de répondre aux questions relatives à leurs pratiques de communications. Plusieurs personnes se disent incapables de les évaluer ; les autres se prononcent, et nous allons rendre compte de leurs estimations. Mais il faut garder à l'esprit à la lecture de ces chiffres que ce sont les perceptions que les interviewés ont de leurs pratiques et non pas leurs pratiques effectives, et qu'il peut exister un écart relativement grand entre les deux.

Les interviewés disent téléphoner en semaine plutôt le soir après 20 heures et jusqu'à 21h30 ou 22 heures, et pour quelques uns d'entre eux également dans la tranche horaire 18 - 20 heures. Le week-end, les créneaux horaires sont plus éclatés, puisque des communications peuvent se tenir, outre le soir, le matin et au moment du déjeuner (juste avant ou juste après, vers midi ou quatorze heures).

Presque la moitié des expérimentateurs (10) disent émettre et recevoir à l'heure actuelle, au total et en moyenne sur les sept jours de la semaine, **entre 1 à 5 communications par jour**. 5 personnes disent communiquer davantage (6 à 10 communications par jour, voire plus de 10 pour une personne), et 4 disent communiquer moins (moins de 7 communications par semaine).

Tableau I.C. 5 Nombre d'appels émis et reçus (moyenne estimée sur les 7 jours de la semaine)

- de 7 / semaine	1 à 5 / jour	6 à 10 / jour	+ de 10 / jour	SR
4	10	4	1	3

En ce qui concerne les durées, elles sont évaluées par la moitié des personnes à **moins d'1/4 d'heure par jour pour les jours ouvrables**. Souvent, les interviewés déclarent

communiquer davantage le week-end. Ce sont des jours où ils ne passent ou reçoivent pas forcément plus d'appels, mais où les communications peuvent durer plus longtemps.

Tableau I.C. 6 Temps moyen par jour (émission + réception)

	< 1/4 h / j	de $\geq 1/4$ à < 1/2h /j	de $\geq 1/2$ à < 1 h / j	SR
Jours ouvrables	11	5	2	4
Week-end	5	3	5	9

Pour la moitié des interviewés environ (10 personnes), les communications téléphoniques au domicile, en semaine comme le week-end, n'ont pas un objet professionnel. Pour les autres, le pourcentage des communications professionnelles se situe dans une fourchette de 5 à 30% pour 7 d'entre eux, ou de 30 à 50% pour 3 autres, ceci en semaine. Le week-end les communications professionnelles semblent plus rares. Par ailleurs, les communications peuvent avoir un objet associatif (6 personnes déclarent un pourcentage de communications pour raison "associative" compris entre 5 et 25% en semaine, et 5 personnes la même fourchette en week-end). Toutefois, l'essentiel des communications au domicile restent pour l'ensemble des personnes à objet privé.

Si les interviewés ont du mal à évaluer le volume et la durée de leurs propres communications téléphoniques, cela leur est encore plus difficile d'estimer ceux de leur conjoint et de leurs enfants. Les taux de sans réponse sont donc très forts. Notons simplement l'évaluation qualitative que certains interviewés font des communications de leurs enfants quand ceux-ci sont adolescents, sous la forme "*beaucoup*", "*énormément*", "*au moins une heure par jour, si ce n'est deux*". 5 interviewés déclarent par exemple que leur enfant aîné téléphone plus d'une heure par jour, et 4 entre 1/2 et 1 heure par jour.

e. La réception des appels dans le foyer

Pour conclure sur les usages du téléphone, soulignons qu'aux dires des interviewés, dans plus d'un foyer sur deux ce sont **plutôt les enfants** (l'un d'entre eux ou indifféremment) qui décrochent lors d'un appel sur la ligne principale de la maison. Les personnes disent également que l'appel concerne plus souvent leurs enfants ou leur conjoint, et **moins souvent eux-mêmes**.

Tableau I.C. 7 "Réceptionneurs" et destinataires des appels téléphoniques

	Vous-même	Votre conjoint	Un des enfants	Personne en particulier	S.R.
Qui décroche le plus souvent ?	3	1	12	5	1
Quel est le destinataire de l'appel le plus souvent ?	2	8	7	4	1

Lorsque l'interviewé décroche et que la communication ne lui est pas destinée, les pratiques de transfert vers le bon interlocuteur sont **assez diversifiées**. La pratique la plus fréquente est d'apporter le combiné sans-fil au destinataire de la communication. La communication peut aussi être transférée sur un poste proche d'où se trouve la personne, ou encore celle-ci peut se déplacer jusqu'au poste décroché.

Tableau I.C. 8 Les pratiques de transfert de communication

Pratiques (par ordre de citation décroissant)	Nombre de réponses
Vous apportez le combiné sans-fil	11
Vous transférez sur le poste le plus proche du destinataire	9
Le destinataire prend sur le poste décroché	7
Si tél fixe, la personne prend sur un SF et vous raccrochez	4
La personne prend sur son combiné "privilégié"	3
Total réponses	34

Enfin, la moitié des interviewés déclare que les communications qui rassemblent plusieurs membres de la famille autour du combiné sont "régulières" dans leur foyer, et 8 personnes les disent "occasionnelles". Cette pratique est inexistante pour les 3 derniers ménages.

2. LA FONCTION MESSAGERIE : LE RÉPONDEUR OU TOP MESSAGE

12 foyers possèdent un répondeur (seul ou associé à un autre équipement), et un foyer en possède deux. C'est le cas du ménage dont la femme travaille à domicile, qui a un répondeur affecté à la ligne principale privée, et un répondeur affecté à la ligne professionnelle. Ce dernier reçoit un à 4 messages par jour en moyenne.

Parmi ces 13 foyers qui possèdent un répondeur sur leur ligne principale, 3 ne l'utilisent jamais. Dans les autres cas, le répondeur est soit branché en permanence (5 cas), soit quand

tout le monde est absent (3 cas), soit encore dans un foyer seulement en cas d'absence de longue durée. Le répondeur peut également être branché pour filtrer les messages ou quand la personne ne veut pas être dérangée, mais ces pratiques sont assez rares (7 personnes sur les 10 qui utilisent un répondeur déclarent ne "jamais" utiliser l'appareil pour filtrer les messages).

2 des 3 personnes qui n'utilisent jamais leur répondeur sont également abonnées à Top Message. Ce service a dans la pratique remplacé l'usage du répondeur. Dans le troisième cas, c'est un foyer qui n'a pas Top message, et qui n'utilise donc jamais la fonction messagerie en général. Par ailleurs, deux foyers n'ont ni Top Message ni répondeur, ce qui porte à **un total de 3 foyers sur les 22 ceux qui n'utilisent aucune fonction messagerie.**

Tableau I.C. 9 Usages "croisés" de la fonction messagerie

Abonnement Top Message	Oui	Non	Total
Utilisation répondeur			
En permanence	0	5	5
Quand tout le monde est absent	0	3	3
En cas d'absence de longue durée	0	1	1
Quand vous ne voulez pas être dérangé(e)	0	1	1
Jamais	2	1	3
Ne possède pas de répondeur	7	2	9
Total	9	13	22

Au sein des 19 foyers qui ont recours à la fonction messagerie (10 par répondeur, et 9 par Top Message), **ils sont une majorité (12) à recevoir en moyenne 1 à 5 messages par semaine sur leur appareil.** Les autres peuvent en recevoir plus (1 à 4 par jour), ou moins (3 personnes disent recevoir moins d'un message par semaine). Seul le répondeur d'un des foyers enregistre plus de 10 messages par jour, c'est le cas du ménage où la femme travaille à domicile, et qui reçoit durant la journée des appels à objet "privé" et surtout "associatif" sur le répondeur de sa ligne privée.

Tableau I.C. 10 Fréquence de réception de messages

	Sur répondeur	Sur Top Message	Total
Plus de 10 par jour	1	0	1
5 à 10 par jour	0	0	0
1 à 4 par jour	1	2	3
1 à 5 par semaine	6	6	12
Moins d'un par semaine	2	1	3
Total	10	9	19

3. LES TÉLÉCOPIES

14 personnes, nous l'avons dit, ont accès à la télécopie, 9 par modem, et 5 par télécopieur. **L'usage de cette fonction de télécopie ne semble pas être très intense**, personne n'émettant ou ne recevant plus d'un fax par jour par exemple et certaines personnes n'ont aucun usage de la fonction télécopie (2 personnes ne l'utilisent jamais en émission, et 4 personnes ne l'utilisent jamais en réception). Pour les autres, les usages se répartissent de façon grossièrement équivalente entre ceux qui utilisent le fax entre 1 et 6 fois par semaine, ceux qui l'utilisent entre 1 et 3 fois par mois, et ceux qui en font un usage moins fréquent encore. 4 des interviewés ont un usage exclusivement professionnel de leur fax en émission, mais le croisement avec l'intensité de l'usage n'est pas significatif.

Tableau I.C. 11 Usage de la télécopie

	0	- d'1 / mois	1 à 3 / mois	1 à 6 / sem	+ d'1 / jour	S.O.
Fax émis	2	4	4	4	0	8
Fax reçus	4	5	2	3	0	8

Dans la majorité des foyers, **les conjoints des interviewés n'ont pas d'usage de la télécopie**. Dans un cas seulement, le conjoint utilise régulièrement et intensément le fax (plus d'un par jour, en émission comme en réception), et dans deux autres cas de façon plus occasionnelle. De même, il n'y a qu'un foyer où l'aîné des enfants (un garçon de 16 ans) a un usage relativement régulier du fax, de l'ordre de plusieurs émissions et réceptions par semaine. Sinon, dans leur grande majorité **les enfants n'ont pas recours à la fonction de télécopie**.

4. LES CONSULTATIONS MINITEL

Tous les interviewés ont l'usage de la fonction minitel (par modem ou par un poste Minitel) et **tous consultent effectivement les services du minitel assez régulièrement et**

intensément, puisque 20 des 22 personnes y ont recours plus d'une fois par semaine. Ces consultations sont pour la majorité des personnes à **objet privé** (100% des recours sont privés pour 17 interviewés) : annuaire électronique, renseignements SNCF, consultations de son compte bancaire, etc. Seule deux personnes disent utiliser le minitel essentiellement pour des raisons professionnelles ou associatives.

Les services du minitel sont **également utilisés par les autres membres de la famille**. Dans 12 foyers le conjoint de l'interviewé y a recours régulièrement, plus d'une fois par semaine.

Tableau I.C. 12 Fréquence des consultations Minitel des adultes

	0	- d'1 / mois	1 à 3 / mois	1 à 2 / sem	3 à 6 / sem	+ d'1 / jour	S.O. ou S.R.
Interviewé	0	0	2	11	7	2	0
Conjoint	4	3	1	6	3	3	2

De même, **une partie des enfants / adolescents utilise le minitel**. Sur l'ensemble des foyers, ils sont 12 sur les 29 enfants de plus de 10 ans à consulter les services Minitel plus d'une fois par semaine en moyenne.

Tableau I.C. 13 Fréquence des consultations Minitel des enfants, selon leur âge

Age	11-15 ans	16-25 ans	Total
Nb de consultations			
3 à 6 / semaine	1	2	3
1 à 2 / semaine	4	5	9
1 à 3 / mois	2	0	2
- d'1 / mois	2	4	6
Pas d'usage	6	3	9
Total	15	14	29

5. LES USAGES DU MICRO-ORDINATEUR

Comme nous l'avons vu plus haut, 21 des 22 foyers possèdent au moins un ordinateur. Parmi eux, 8 foyers possèdent 2 micros ou plus, et 14 foyers disposent d'au moins un ordinateur connecté au réseau téléphonique. Les micro-ordinateurs, lorsque le foyer en possède plusieurs, sont **affectés à des personnes spécifiques**, "chacun ayant le sien", notamment entre les adultes et les enfants. Cela n'empêche toutefois pas, par exemple dans deux familles avec adolescents où il n'y a que l'ordinateur de l'adulte connecté au réseau, que les adolescents l'utilisent ponctuellement ou régulièrement pour accéder à Internet. En revanche pour les usages non connectés, ces adolescents utiliseront en priorité leur ordinateur, qui se trouve dans leur chambre.

a. Les usages connectés

Les 14 interviewés qui disposent d'une connexion au réseau font usage de cette fonction, **plus ou moins intensément**. La moitié d'entre eux déclarent passer plus d'une heure par semaine connecté au réseau, sur Internet et/ou sur certains services en ligne professionnels (les bases de données de France Telecom par exemple). Les autres personnes utilisent la connexion dans une moindre mesure, comme le montre la répartition des interviewés selon les temps d'usage ci-dessous.

Tableau I.C. 14 Temps d'usage connecté d'un micro-ordinateur

$\leq 1/4$ h / sem.	$>1/4 \leq 1/2$ h / sem	$> 1/2 \leq 1$ h / sem	> 1 h / sem	S.O.
1	3	3	7	8

Ces connexions ont pour la moitié des interviewés répondants un objet exclusivement ou essentiellement privé, et pour l'autre moitié un objet exclusivement ou essentiellement professionnel ou associatif.

Tableau I.C. 15 Proportion des usages connectés professionnels ou associatifs

0%	≥ 1 et $< 50\%$	≥ 50 et < 99 %	100 %	S.O. ou S.R.
3	4	3	3	9

Les possibilités de connexion au réseau sont **plus rarement utilisées par le conjoint** de l'interviewé. Dans 11 cas sur les 14, le conjoint (qui est dans 10 des 11 cas une femme) n'y a pas recours. Dans les 3 autres foyers, le conjoint utilise le micro connecté soit entre 5 mn et 1 h par semaine (2 foyers, une femme et un homme), soit encore plus d'une heure par semaine (1 foyer, un homme). Les enfants n'ont **en général pas d'usage des fonctions**

connectées, ou très ponctuellement, **à l'exception de l'aîné dans trois foyers**, qui peuvent alors utiliser relativement intensément la connexion. Dans un cas, c'est un garçon étudiant de 22 ans, qui d'après son père utilise 1 heure par jour en moyenne Internet, pour des recherches d'informations pour ses études. Les deux autres enfants sont des garçons de 17 et 14 ans, qui "surfer" sur Internet à raison de 5 heures par semaine pour l'un, et d'une heure par semaine pour l'autre (aux dires des interviewés).

b. Les usages non connectés

Mis à part les accès au réseau par le micro, les interviewés ont des usages "classiques" de leur ordinateur. Les **temps d'utilisation sont très variables** — depuis plusieurs heures par jour à moins 1/2 heure par semaine — sans qu'un pôle dominant se dégage.

Tableau I.C. 16 Temps d'usage d'un micro-ordinateur non connecté

< 1/2 h / semaine	≥ 1/2 et < 1 h / semaine	≥ 1 h et < 6 h / semaine	1 ou plusieurs heures / jour	S.O. ou S.R.
8	4	8	5	3

Comme pour les usages connectés, les usages non connectés du micro-ordinateur ont pour la moitié des interviewés répondants un objet exclusivement ou essentiellement privé, et pour l'autre moitié un objet exclusivement ou essentiellement professionnel ou associatif.

Tableau I.C. 17 Proportion des usages non connectés professionnels ou associatifs

0%	≥ 1 et < 50%	≥ 50 et < 99 %	100 %	S.O. ou S.R.
6	1	5	3	7

Les micro-ordinateurs, non connectés au réseau, sont **assez régulièrement utilisés**, outre par l'interviewé, **par d'autres membres de la famille**. Ainsi 12 conjoints y ont recours (8 femmes, 4 hommes), alors que 7 conjoints n'en font jamais usage (6 femmes, 1 homme). Les conjoints qui utilisent un micro peuvent le faire plus d'une heure en moyenne par semaine, voire plus d'une heure par jour pour 3 d'entre eux.

Tableau I.C. 18 Temps d'usage d'un micro-ordinateur non connecté par le conjoint

Pas d'usage	≥ 5 mn < 1 h / semaine	≥ 1 h et < 6 h / semaine	1 ou plusieurs heures / jour	S.O. ou S.R.
7	2	7	3	3

De même **les adolescents utilisent fréquemment un micro-ordinateur**, pour la majorité d'entre eux plusieurs heures par semaine.

Tableau I.C. 19 Temps d'utilisation d'un micro-ordinateur par les enfants, selon leur âge

Age	- 5 ans	6-10 ans	11-15 ans	16-25 ans	Total
Temps					
Pas d'usage	3	5	1	2	11
≥ 5 mn < 1 h / semaine	0	1	4	3	8
≥ 1 h et < 6 h / semaine	0	4	7	6	17
1 à +sieurs heures / jour	0	0	2	2	4
S.O. ou S.R.	0	2	1	1	4
Total	3	12	15	14	44

6. CONCLUSION : OCCUPATION DES LIGNES ET CONFLITS D'USAGE

Finalement, l'ensemble de ces usages — téléphone, minitel, télécopie, services en lignes ou Internet — font dire à environ **un tiers des interviewés (7 personnes) qu'il arrive "régulièrement" que la ou les lignes du foyer soient indisponibles** lorsqu'ils voudraient y accéder ; 12 personnes déclarent que cela arrive parfois ou rarement, et 3 que cela n'arrive jamais.

Les interviewés qui estiment qu'une ligne est régulièrement indisponible sont une majorité à ne disposer effectivement que d'une seule ligne (6 foyers sur 7). Toutefois, la corrélation inverse n'est pas vraie, le fait de ne disposer que d'une ligne ne conduit pas forcément les interviewés à la déclarer régulièrement indisponible. Dans le même sens, ceux qui déclarent l'indisponibilité occasionnelle ou rare disposent indifféremment d'une ligne ou de deux, la variable n'est pas discriminante sur l'opinion. Enfin, les 3 personnes qui déclarent une ligne toujours disponible disposent pour deux d'entre elles de plusieurs lignes (analogiques ou Numéris), et pour la troisième que d'une seule ligne. Dans ce foyer, les deux enfants sont encore jeunes (l'aîné a 8 ans), et le fait qu'ils n'usent pas encore régulièrement du téléphone explique probablement le caractère suffisant d'une seule ligne pour l'ensemble du ménage.

Tableau I.C. 20 Fréquence d'indisponibilité des lignes, en fonction du nombre de lignes

Nb lignes	1 ligne anal.	2 lignes anal.	Numéris	Total
Indisponibilité				
Régulièrement	6	1	0	7
Parfois, rarement	6	6	0	12
Jamais	1	0	2	3
Total	13	7	2	22

Suivant les foyers, les "conflits" d'occupation de la ou des lignes, lorsqu'ils existent, semblent être de deux ordres :

— le premier est un **"conflit" d'usage entre générations**, dans les ménages où les adolescents, de l'avis de leurs parents, téléphonent beaucoup : *"les enfants occupent la ligne"* ; *"le taux d'occupation de la ligne par les enfants augmente"* ; ou encore *"j'ai du mal à passer du temps au téléphone car il est squatté par les enfants"*.

— le second est un **"conflit" d'usage entre "terminaux"**, spécifiquement entre le téléphone d'une part et Internet d'autre part. La moitié des foyers qui ont un accès Internet ne disposent que d'une seule ligne, et la connexion au réseau peut gêner d'autres personnes du foyer qui souhaiteraient téléphoner. Ainsi, à la question "si la ligne est indisponible, avez-vous tendance à vous dire alors que «c'est toujours la même personne qui téléphone» ?", certains interviewés répondent : *"c'est plutôt Internet qui aurait tendance à monopoliser la ligne"* ; *"la ligne est occupée par Internet et les autres voudraient téléphoner"* ; ou encore *"c'est plutôt ma compagne qui aurait tendance à dire «c'est toujours le même qui se connecte» !"*.

D. LES COÛTS DE CONSOMMATION

1. LES MONTANTS DES CONSOMMATIONS, ET LEUR RÉPARTITION

Comme pour les volumes et les temps de communication, plusieurs interviewés ne savent pas évaluer le coût de leur consommation mensuelle, et à nouveau, les estimations données par les autres personnes sont à prendre comme des valeurs déclarées, pas forcément objectives. Ces estimations se situent **la plupart du temps entre 300 et 600 F mensuels**, dans un cas moins, dans 4 cas plus.

Tableau I.D. 1 Estimation du montant mensuel des consommations

≥ 100 et < 300 F	≥ 300 et < 600 F	≥ 600 et < 1000 F	≥ 1000 et < 1500 F	S.R.
1	10	3	1	7

Par ailleurs, 9 personnes déclarent ne pas dépasser le montant de leur forfait annuel France Telecom, 7 déclarent le dépasser un peu, et 6 le dépasser de beaucoup.

Il est également difficile aux interviewés de répondre précisément aux questions relatives à la répartition de ces coûts de consommation selon les différents usages. Ils sont une large majorité (16 personnes) à estimer que **le téléphone représente les trois quart ou plus de ces coûts**.

Tableau I.D. 2 Estimation de la part du téléphone dans les coûts de consommation

+ de 90%, l'essentiel	Les trois quarts	La moitié	S.R.
9	7	1	5

Sur les autres usages, deux personnes déclarent que le minitel peut représenter jusqu'au quart de la consommation. Une personne souligne qu'elle a eu à un moment un fort coût d'Audiotel, qui a pu atteindre presque la moitié de la facture, car sa fille faisait des jeux par téléphone. Enfin, plusieurs personnes estiment la part de la carte France Telecom comme étant négligeable, car cette carte n'est utilisée que ponctuellement pendant les vacances, ou lors de séjours professionnels l'étranger.

2. LE SUIVI DES VOLUMES ET COÛTS DE CONSOMMATION

Les volumes et les coûts de consommation font l'objet d'**un suivi ou d'un contrôle "régulier" dans 10 des foyers**, "occasionnel" dans 6 foyers, et l'objet d'aucun suivi dans

les 6 derniers foyers. Dans les foyers qui pratiquent régulièrement ou parfois un suivi, celui-ci est assuré dans la moitié des cas plutôt par notre interviewé, dans un cas plutôt par son conjoint, et indifféremment par l'un ou l'autre des membres du couple dans les autres cas.

Tableau I.D. 3 Suivi des coûts de consommation : fréquence et personnes

Qui suit	Interviewé	Conjoint	Les deux	Pas de suivi	Total
Fréquence du suivi					
Régulièrement	4	1	5	0	10
Parfois	4	0	2	0	6
Jamais	0	0	0	6	6
Total	8	1	7	6	22

Ces pratiques de suivi ne semblent **pas être très systématiques**. Si une personne dit *"passer au stabilo ce qui dépasse 10 F"*, les autres se contentent de regarder les appels *"les plus chers"* ou les appels internationaux, ou encore regardent *"s'il y a une consommation anormale"*, ou analysent lorsqu'ils dépassent le forfait France Telecom.

La plupart des interviewés (17 personnes) déclare ne pas chercher à évaluer la consommation de chacun des membres du foyer dans l'ensemble des coûts de consommation. 3 personnes disent avoir parfois cette pratique, et 2 personnes l'avoir régulièrement. Pour ces dernières, il s'agit d'une part d'un foyer où les deux adolescentes téléphonent beaucoup aux dires de leur père (*"au total on a 8 pages de facture détaillée, dont 3/4 pour les filles !"*), et d'autre part d'un foyer où la "nounou" qui vient garder l'après-midi les deux jeunes enfants est suspectée de passer des appels depuis la maison.

Si la facture donne rarement lieu à une évaluation précise de la répartition des coûts de consommation selon les personnes, son contrôle et le constat de certaines "anomalies" peuvent toutefois conduire à formuler des remarques aux "fauteurs" : *"Je ne fais jamais d'évaluation réellement de qui consomme quoi. Mais si je constate par exemple une part importante de Teletel, je fais une remarque (ça peut être ma fille, ou ma femme pour de la VPC)"* ; ou encore *"j'ai signalé à ma fille les consommations Audiotel"*. L'arrivée de la facture, sans n'être donc jamais à la source de tensions au sein du couple ou avec les enfants pour la grande majorité des interviewés, peut parfois être **à la source de "remarques", adressées aux enfants et plus rarement au conjoint**.

Outre ces "remarques" au moment d'un coût excessif constaté, une partie des interviewés incite également **leurs enfants à réduire certaines communications**

onéreuses, en en empêchant matériellement l'accès ou en les sensibilisant aux coûts. Les communications visées peuvent être :

— les communications **longue distance** : *"j'avais demandé l'accès restreint Paris + petite couronne pour ma fille [18 ans], mais avec le bac, je l'ai enlevé"* ;

— le **minitel** : *"la seule chose [comme contrôle] c'est que les enfants ne sont pas autorisés à utiliser le minitel pour les jeux"* ;

— l'**Audiotel** : *"le Sillage est verrouillable aux numéros du répertoire, ça permet d'éviter l'Audiotel"* ;

— les appels **vers un téléphone mobile** : *"on l'incite à réduire quand elle [fille de 7 ans] appelle ses grands parents sur leur portable, car c'est cher"*.

— **Internet** : *"je les [2 garçons, 19 et 16 ans] ai sensibilisés aux coûts sur Internet"*.

D'autres interviewés soulignent par ailleurs que s'ils n'incitent pas leurs enfants à réduire leur consommation en termes de coût, notamment parce qu'ils ne dépassent pas ou peu le forfait et donc que cela ne leur coûte rien, en revanche ils les incitent à **réduire leurs temps de communication**, pensés **en termes d'usage**, par exemple *"quand ponctuellement un enfant est pendu deux heures au téléphone"*.

Enfin, si aucun enfant à l'heure actuelle ne participe à la prise en charge du coût de ses consommations, dans un foyer la jeune fille de 18 ans qui possède un mobile personnel (un Ola) en paie les communications, dans un autre foyer la mère *"songe à faire participer"* son fils aîné de 16 ans à la prise en charge des coûts, et dans une troisième famille il est prévu que les enfants paient leur consommation Internet : *"Quand Internet sera connecté, chacun paiera sa consommation, moi je paie l'abonnement et j'ai acheté la carte modem"*.

E. LES PERCEPTIONS DES USAGES DES ÉQUIPEMENTS DANS LA VIE DOMESTIQUE

Nous nous sommes intéressés pour conclure sur l'état "avant utilisation" de Call Porteur aux perceptions des expérimentateurs quant à l'importance de l'usage des équipements de télécommunication dans leur vie domestique.

Pour le **téléphone** en général, ils sont quasi unanimes (21 personnes sur 22) pour dire que son usage dans la vie domestique quotidienne est "**indispensable**", seule une personne choisissant la réponse "c'est important, mais je pourrais m'en passer". En revanche ils sont partagés pour dire que l'usage du téléphone est plutôt fonctionnel ou utilitaire ou pour dire que son usage est plutôt affectif et relationnel, quelques uns optant pour les deux modalités de choix.

La spécificité du **téléphone ou combiné sans-fil** en revanche est perçue par la majorité (15 personnes) comme un usage **important** mais dont on pourrait se passer. Toutefois, 7 personnes classent cet usage comme indispensable. A nouveau les personnes sont partagées quant au pôle dominant de l'usage du sans-fil, même si elles sont un peu plus nombreuses à choisir le pôle "affectif / relationnel".

Le téléphone **mobile** quant à lui apparaît avoir un usage "**important mais dont on peut se passer**" pour 13 personnes, 5 personnes le considèrent toutefois comme indispensable, et à l'opposé 4 personnes voient son usage comme "superflu". En revanche, les interviewés sont majoritaires à lui accorder un usage plutôt **fonctionnel et utilitaire** qu'affectif.

Tableau I.E. 1 Importance de l'usage

Équipement	Indispensable	Important	Superflu
Téléphone	21	1	0
Tél sans-fil	7	15	0
Tél mobile	5	13	4

Tableau I.E. 2 Pôle dominant de l'usage

fonctionnel/ utilitaire	affectif / relationnel	autres (ludique, édu)
14	14	0
9	12	0
19	5	0

Les opinions sont plus partagées sur l'usage de la **messagerie** (répondeur ou Top Message), considéré comme indispensable par 9 personnes, **important** par 11, et superflu par 1. Les personnes lui accordent un usage plutôt fonctionnel et utilitaire, même si 5 personnes lui voient plutôt ou aussi un usage relationnel ou affectif.

Le **minitel** est un équipement dont l'usage apparaît **indispensable** à 15 des 22 personnes, important à 6 et enfin qui est considéré comme superflu par une personne. Quasiment toutes lui voient un usage essentiellement **fonctionnel et utilitaire**.

Le **télécopieur** est l'équipement de télécommunication qui paraît **le moins indispensable dans la vie domestique quotidienne**, seule une personne le considérant

comme tel. 9 personnes considèrent son usage important, mais 12 optent pour le dire superflu. Par ailleurs, son usage est considéré majoritairement comme fonctionnel et utilitaire.

Tableau I.E. 3 Importance de l'usage

Equipement	Indispensable	Important	Superflu
Messagerie	9	11	1
Minitel	15	6	1
Télécopieur	1	9	12

Tableau I.E. 4 Pôle dominant de l'usage

fonctionnel/ utilitaire	affectif / relationnel	autres (ludique, édu)
16	5	0
22	1	0
18	2	0

En ce qui concerne enfin le **micro-ordinateur**, la moitié des personnes (11) pensent ses **usages connectés indispensables**, 7 les considèrent importants, mais 4 personnes les considèrent superflus. En revanche, personne ne considère comme superflus les **usages non connectés** du micro-ordinateur. Ils sont 12 interviewés à les penser comme **importants**, et 9 à considérer qu'ils sont indispensables. Ces usages, connectés et non connectés, sont pour beaucoup **fonctionnels et utilitaires**, mais ils sont aussi **ludiques et éducatifs**, voire intègrent une dimension affective et relationnelle.

Tableau I.E. 5 Importance de l'usage

Equipement	Indispensable	Important	Superflu
Micro connecté	11	7	4
Micro non connecté	9	12	0

Tableau I.E. 6 Pôle dominant de l'usage

fonctionnel/ utilitaire	affectif / relationnel	autres (ludique, édu)
17	6	9
18	5	8

En conclusion sur les perceptions, une forte majorité de personnes (18) choisissent de déclarer que **les communications téléphoniques contribuent plutôt "à enrichir la vie personnelle et familiale"**. 1 personne les dit "neutres", mais personne ne choisit de déclarer que ces communications contribuent plutôt "à déranger" la vie familiale. En revanche, 3 personnes ne peuvent se décider entre "enrichir" et "déranger", et soulignent que c'est "*les deux*", suivant les moments et suivant les appels.

F. LES PERCEPTIONS A PRIORI DE CALL PORTEUR

Pour terminer cette première phase d'enquête, nous avons posé quelques questions aux expérimentateurs sur leurs perceptions actuelles et a priori du nouvel équipement.

1. LES INTÉRÊTS A PRIORI DE CALL PORTEUR

Une première question visait à les faire classer, par ordre de priorité décroissant, l'intérêt *a priori* pour eux de cinq apports potentiels de Call Porteur : disposer de combinés sans-fil ; disposer de deux lignes simultanément ; la possibilité d'augmenter les volumes / temps de communication ; avoir cinq numéros personnalisés ; avoir un débit plus élevé.

"Disposer de 2 lignes simultanées" ; "avoir 5 numéros" et "les combinés sans-fil" sont par ordre décroissant les modalités **les plus fréquemment citées** au total (respectivement 19, 18 et 17 citations). En terme de rang, c'est **le fait d'avoir 5 numéros qui est le mieux classé**, puis vient le fait d'avoir 2 lignes, puis celui de disposer de sans-fil. Notons que plusieurs interviewés expliquent qu'ils ne classent pas en premier ou deuxième rang les sans-fil, car ils en ont déjà. Ce classement en troisième position n'est donc pas significatif d'un moindre intérêt de cette fonctionnalité, mais de son caractère non novateur. Par ailleurs, quelques interviewés disent "*ne pas voir l'intérêt de 5 numéros personnalisés*" ou "*ne pas savoir encore évaluer l'intérêt*" de cette fonctionnalité.

Tableau I.F. 1 Intérêt a priori des apports de Call Porteur (classement)

Classement Apports	Rang 1	Rang 2	Rang 3	Rang 4	Rang 5	Total citations	Rang moyen
Combinés SF	4	6	5	0	2	17	2,4
2 lignes simultanées	9	6	2	2	0	19	1,8
Augm. temps com.	0	0	1	3	6	10	4,5
5 n ^{os} personnalisés	8	7	3	0	0	18	1,7
Débit plus élevé	1	3	3	5	1	13	3,2
Total citations	22	22	14	10	9	77	

Viennent ensuite, par ordre de rang et de fréquence de citations également le débit, puis en dernier la possibilité d'augmenter les temps de communication. Le débit n'est classé en premier que par une personne, qui justifie ce classement par le fait que "*[son] objectif est d'avoir Numéris pour le micro-ordinateur*". A l'opposé, plusieurs personnes ne classent pas dans les premiers rangs **le débit**, car elles restent **sceptiques sur cet apport** : "*le débit, il faudra voir ce que ça donne. Je ne suis pas sûr que ça améliore, car c'est plutôt derrière*

que ça bloque", ou encore : *"Le débit je demande à voir. Le ralentissement est dû à tout ce qui se passe derrière la chaîne de communication"*. Enfin, **l'augmentation des temps de communication** serait plus un **inconvéniént** qu'un avantage pour certains, puisqu'ils *"sont déjà tellement longs !"*.

Interrogées sur les autres intérêts qu'elles voient à Call Porteur, plusieurs personnes reviennent sur **l'individualisation des numéros**, qui permet *"de faire sonner les bons postes"*, *"de ne pas répondre quand l'appel n'est pas pour soi"*, et également de *"mieux identifier les consommations de chaque personne"*, voire de *"facturer par poste"*. Plusieurs personnes évoquent également comme intérêt la fonction de **transfert d'un poste à l'autre**, *"faire de l'intercommunication dans la maison"*, *"pouvoir s'appeler d'un poste à l'autre : par exemple ma fille écoute de la musique [dans sa chambre au 1er étage] et je veux l'appeler pour dîner, elle n'entend pas, je peux l'appeler sur son poste"*. Sur ces questions de transfert, un interviewé s'interroge sur la possibilité de basculer automatiquement sur le deuxième numéro si le premier est occupé (pour remplacer le signal d'appel). Enfin, d'autres apports sont encore cités : la qualité de transmission ; des combinés sans-fil plus légers ; l'affichage du numéro qui appelle ; la possibilité de déplacer l'installation en cas de déménagement, sans avoir à recâbler. Une personne trouverait également *"intéressant d'avoir une liaison radio entre l'ordinateur et la borne"*.

2. LES PRÉVISIONS QUANT À L'ATTRIBUTION DES NUMÉROS

Les expérimentateurs envisagent dans leur majorité attribuer des numéros différenciés **en fonction des membres du foyer** (19 réponses). Plusieurs modalités sont envisagées selon les foyers : certains imaginent attribuer un numéro à chacun des membres de la famille, ou encore un numéro pour le couple et un numéro pour chacun des enfants, ou encore un numéro collectif, et un numéro personnel pour chacun des membres de la famille. 10 personnes envisagent de **réserver parallèlement un numéro au micro-ordinateur**. Par ailleurs, 3 personnes envisagent aussi une **répartition par usage** (un numéro familial, un numéro professionnel, voire dans un cas un numéro pour des activités associatives qui engendrent beaucoup d'appels). Enfin, sur l'ensemble des interviewés, 2 personnes ne savent pas encore comment elles vont attribuer les numéros, et dans 1 foyer l'interviewé **pense n'utiliser qu'un numéro** : *"On ne va prendre qu'un numéro. Ce n'est pas nécessaire d'attribuer des numéros, ma fille [10-11 ans] ne reçoit pas beaucoup d'appels, et c'est plus compliqué de diffuser des nouveaux numéros"*.

3. LES RAISONS D'EXPÉRIMENTER CALL PORTEUR

A la dernière question ouverte "Finalement, pourquoi avez-vous décidé d'expérimenter Call Porteur", les réponses des interviewés laissent apparaître 4 ordres de motivations :

— Tout d'abord **l'attrait des services** ("*les services sont attrayants*" ; "*avoir une palette plus importante de services*"), et spécifiquement les combinés et numéros personnels : "*c'est intéressant d'expérimenter les combinés personnels, car les enfants sont des adolescents qui sont souvent appelés*" ; "*avoir un numéro spécifique pour ma fille, c'est ce qui me séduisait le plus*" ; les deux lignes simultanées : "*la sécurité de pouvoir téléphoner, avec les deux lignes*" ; "*expérimenter puisque j'ai des problèmes de forte consommation et de partage de la ligne*" ; "*la possibilité avec les 2 lignes d'accès Internet*" ; et Numéris et les possibilités de débit : "*j'étais limité en vitesse pour mon micro*".

— Des raisons qui relèvent **d'une curiosité générale et d'un attrait pour les innovations** : "*c'est rigolo d'être expérimentateur, j'ai de la sympathie pour le projet et les personnes qui le pilotent*" ; "*ça m'amuse, je suis curieuse, j'aime bien les trucs nouveaux*" ; "*voir ce que ça peut donner d'avoir comme un standard chez soi*" ; "*voir à l'âge où sont mes enfants, à l'âge de l'individualisation, comment ils utilisent ces nouvelles technologies*" ; "*ça m'amusait, c'est une bonne occasion car on vient de s'installer dans la maison ; j'aime bien expérimenter de nouvelles technologies pour France Telecom*" ; "*j'adore de qui est nouveau, je suis très bidouilleur*".

— Pour **contribuer à améliorer les services de France Telecom** : "*j'ai un équipement assez diversifié, ça peut intéresser l'expérimentation Call Porteur*" ; "*la possibilité d'améliorer les usages de Telecom*".

— Enfin, parce que professionnellement les personnes sont impliquées dans des domaines pour lesquels **l'expérimentation de Call Porteur pourra être source d'information** : "*je travaille sur l'innovation*" ; "*je fais partie de l'équipe qui a décidé l'expérimentation ; c'est important d'expérimenter ce qu'on est en train de proposer*" ; "*j'ai lancé des expérimentations sur d'autres sujets, je me suis dit «essayons de se mettre de l'autre côté de la barrière»*" ; "*je travaille sur les sites Numéris*" ; "*tester les appareils Siemens, car je suis impliqué dans la passation du marché*" ; "*je travaille sur des offres de deuxième ligne, ça peut m'apporter des éléments de réponse quant à la constitution de mes offres*".

