

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 3

RÉSULTATS DE LA DEUXIÈME PHASE :
QUESTIONNAIRE "APRÈS UTILISATION", CARNETS DE BORD ET
RÉSULTATS QUALITATIFS (NOVEMBRE 1997 – JUIN 1998)

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 3

Résultats de la deuxième phase : Questionnaire "après utilisation", carnets de bord et résultats qualitatifs

A. L'installation de Call Porteur	6
1. Installation de la borne : les choix des foyers vis-à-vis des numéros et des combinés	6
a. Le nombre de numéros, de combinés et de chargeurs	6
b. Le choix de basculement	9
c. Le rôle du technicien et des membres du foyer dans les choix d'installation	10
2. Evolution des équipements et choix des lignes	11
3. L'affectation des numéros et des combinés	13
a. Par personne.....	13
b. Par lieu.....	15
c. Par usage	18
d. Par équipements.....	18
e. Par combiné standard/confort	20
4. Perceptions de l'installation	20
a. Programmation et reprogrammation	20
b. Les contraintes relatives à la coexistence du numérique et de l'analogique	22
c. La perte de services consécutive de l'installation.....	24
d. De nouveaux numéros... qui étaient déjà attribués	25
B. Apprentissage et diffusion :	
les premières conditions d'appropriation de Call Porteur	26
1. L'apprentissage	26
a. Les sources d'apprentissage	26
b. Call Porteur : un objet technique qui demande du savoir-faire	28
2. La diffusion des numéros.....	31
a. Les personnes qui diffusent ou non et pourquoi	31
b. Le type de numéro diffusé ou non diffusé	32
c. Les personnes auprès de qui les numéros sont diffusés	33
d. Les numéros diffusés selon la cible à atteindre dans la maison.....	33
e. les moyens de diffusion	35
f. Les freins à la diffusion de nouveaux numéros.....	35
C. Les usages des fonctions spécifiques de Call Porteur	42
1. Les principales fonctions utilisées	42
a. L'interphonie	42
b. La fonction répertoire	45
c. La fonction de transfert.....	47
d. La conférence à trois.....	49
e. L'identification de l'appelant	49
2. Les combinés : différenciation et appréciation	50
a. La différenciation des combinés	50
b. Appréciation ergonomique des combinés.....	51
c. Appréciation de la qualité sonore	52
d. Réactions à l'absence de la fonction main-libre.....	52
D. Les usages sociaux de Call Porteur : appropriation domestique et familiale	53
1. Les appropriations d'usage du combiné et du numéro.....	53
a. La règle implicite : chacun son combiné	54

b. Emission-réception : une condition d'utilisation des différents combinés disponibles	54
c. La personnalisation des numéros : pour une appropriation des réceptions d'appels	58
2. Les lieux d'usages et d'emplacements de Call Porteur : trajectoires, territoires et espaces familiaux.....	59
a. La localisation des chargeurs : structure spatiale des communications	59
b. Les combinés Call Porteur en dehors des temps de communication.....	64
c. Les lieux des communications avec Call Porteur dans la maison	69
d. Isolement/mobilité : les deux aspects de la personnalisation des communications	72
e. Les réceptions d'appel sur répondeur	74
3. Les impacts familiaux et sociaux des fonctions Call Porteur.....	74
a. Perception de l'impact par les personnes interrogées.....	75
b. L'interphonie : des relations interpersonnelles médiatisées.....	76
c. La personnalisation des numéros et des combinés : vers une autonomie de la gestion des appels	77
d. La disponibilité des lignes : une amélioration des relations familiales et sociales	86
e. Le plaisir de l'innovation.....	92
4. Les coûts et volumes de consommation	92
a. L'impact de Call Porteur sur les fréquences et les durées d'appel.....	92
b. Le coût global des consommations depuis Call Porteur.....	93
c. La distinction des volumes et des coûts selon les membres de la famille	94
d. Le contrôle des temps de communication	95
E. Un premier bilan : Appréciation du système Call Porteur en janvier.....	97
1. Les classements d'intérêts	97
2. La satisfaction des attentes	98
3. Vœu de maintien de Call Porteur	99
4. Les souhaits d'améliorations du système	99
F. Volumes des consommations : analyse des carnets de bord.....	103
1. Les caractéristiques de la population observée.....	104
2. Les télécommunications des foyers expérimentateurs.....	105
a. Les usages vus dans leur ensemble.....	105
b. Les usages du téléphone	109
c. Les usages des autres moyens de communication	116
d. Récapitulatif : les usages des moyens de communication dans le foyer.....	119
3. les usages de Call Porteur	120
a. Utilisation générale de Call Porteur (émission et réception)	120
b. L'utilisation du numéro personnel.....	124
c. L'utilisation des combinés personnels	125
c. Les lieux d'où sont émis et reçus les appels	127
d. Conclusion	135
G. Représentations, imaginaire et avenir de Call Porteur : analyse du groupe de discussion.....	136
1. Les représentations des technologies liées à Call Porteur	136
a. Les "nouvelles technologies de communication"	136
b. Numéris	140
2. Les représentations de Call Porteur aujourd'hui : L'imaginaire des usages	141
a. Quel public est destinataire du système ?	141
b. Les éléments de Call Porteur : ses principaux atouts	142
c. Les lieux de Call Porteur : interdits et permis	144

d. Les acteurs de Call Porteur : enfants et internautes	145
e. Les sensations de Call Porteur	146
f. Les images de Call Porteur	147
3. Les usages imaginés : L'avenir de Call Porteur	150
a. Vers la fin de l'expérimentation.....	150
b. Le potentiel de Numéris pour l'offre de services	151
c. Les tarifs et les contrôles de coûts	151
d. L'aide à la diffusion	152
e. Pour un répondeur personnalisé.....	153
f. Pour une augmentation des fonctions : vers un téléphone libre-service	153
g. La question de l'attribution des combinés : par lieu ou par personne ?	154
h. Vers une évolution de Call Porteur en mobile à l'extérieur	155

II. RÉSULTATS DE LA DEUXIÈME PHASE : QUESTIONNAIRE "APRÈS UTILISATION", CARNETS DE BORD ET RÉSULTATS QUALITATIFS

Cette partie présente les résultats de la **deuxième phase** du suivi de l'expérimentation Call Porteur, c'est-à-dire :

- d'entretiens qualitatifs¹ auprès de trois foyers ;
- de la passation d'un questionnaire "après utilisation", auprès de 21 foyers², regroupant 69 personnes (21 interlocuteurs privilégiés³ et leur famille). Les questionnaires ont été administrés entre le 8 et le 26 janvier 1998, par téléphone⁴. Une première partie sur l'installation et les questions de coûts de Call Porteur n'a été posée qu'à l'interlocuteur privilégié, une deuxième partie, sur les usages de Call Porteur et leurs perceptions, a été administrée à toutes les personnes du foyer de plus de dix ans ;
- d'observations auprès de huit foyers (regroupant 24 personnes) réalisées au domicile des familles, entre le 9 et le 23 mars 1998 ;
- d'un groupe de discussion, le 1er avril 1998, avec huit interlocuteurs privilégiés et un adolescent ;
- du traitement de carnets de bord, envoyés dans les 21 foyers.

Nous aborderons donc, dans cette partie, l'expérimentation Call Porteur dans ses différentes étapes : installation, apprentissage, diffusion des numéros, appropriation technique et sociale des équipements (parties A à D, qui utilisent les questionnaires, les entretiens et les observations). Puis nous analyserons les volumes de consommation depuis Call Porteur (partie E, qui décrit les carnets de bord). Enfin, nous verrons quelles sont les représentations du système et de l'expérimentation (partie F, qui analyse les résultats du groupe de discussion).

¹ Ces trois entretiens ont permis de mettre à jour certains usages, d'une part, et des opinions, d'autre part, qui ont participé à la construction du questionnaire. En particulier, certaines remarques des interviewés ont permis de proposer des affirmations dans le questionnaire et de demander aux personnes interrogées leur appréciation.

De plus, nous avons collecté les réactions des interviewés pendant la passation du questionnaire et nous les donnons ici quand elles viennent éclairer les usages ou les opinions déclarés dans le questionnaire.

² Dans la phase avant installation, 22 foyers ont été interrogés. Cependant, un foyer a abandonné l'expérimentation, les questionnaires après utilisation ont été passés auprès de 21 foyers. Nous avons retiré ce foyer des réponses utilisées en comparaison, pour comprendre l'évolution du même groupe de personnes.

³ Rappelons que l'interlocuteur privilégié est la personne du foyer travaillant à France Telecom et ayant décidé d'expérimenter l'installation.

⁴ Le questionnaire, l'ensemble des tris à plat, ainsi que des illustrations graphiques, sont reproduits en annexe de ce volume.

A. L'INSTALLATION DE CALL PORTEUR

Call Porteur a été installé dans la plupart des foyers à partir du 22 octobre 1997 et dans les deux semaines suivantes. Au moment de la passation du questionnaire, les foyers avaient donc l'installation Call Porteur depuis 10 à 12 semaines.

1. INSTALLATION DE LA BORNE : LES CHOIX DES FOYERS VIS-À-VIS DES NUMÉROS ET DES COMBINÉS

a. Le nombre de numéros, de combinés et de chargeurs

◆ Les numéros

Le système Call Porteur permet d'acquérir cinq numéros de ligne différents, dont l'ancien numéro de téléphone, en règle générale. Et en effet, les foyers expérimentateurs utilisent en grande partie les possibilités du système : 10 familles sur 21 utilisent cinq numéros, c'est-à-dire le maximum possible, 5 familles en utilisent quatre, 3 familles en utilisent trois, 1 famille en utilise 2. Seules 2 familles n'en utilisent qu'un. Les trois-quarts des familles se servent donc d'un grand nombre de numéros différents et utilisent Call Porteur dans sa fonction de multiplicité des canaux.

Il est à noter que la famille n'utilisant que 2 numéros est un couple avec des petits enfants, dont les conjoints ont chacun un portable pour les appels professionnels, et qui considèrent que le "*numéro personnel est en fait celui du mobile*". Les deux familles n'utilisant qu'un numéro ont choisi de ne pas changer leurs numéros de téléphone, ne voyant pas l'intérêt de modifier leurs habitudes.

Tableau II.A. 1 Nombre de numéros utilisés selon le nombre de personnes de plus de dix ans dans le logement (unité : foyer)

Personnes +10 ans	2	3	4	5	Total
Nombre n° utilisés					
1	0	1	1	0	2
2	1	0	0	0	1
3	1	1	1	0	3
4	1	3	1	0	5
5	2	0	7	1	10
Total	5	5	10	1	21

Il existe un lien entre le nombre de personnes de plus de dix ans et le nombre de numéros utilisés. En effet, alors que dans les familles de deux personnes (des couples), les choix sont multiples, en particulier de par la possibilité d'affecter des numéros à des équipements informatiques ou à des télécopieurs, et d'utiliser les lignes pour des fonctions professionnelles, quand des enfants de plus de dix ans sont présents dans le foyer, le nombre de numéros correspond le plus souvent (à un près) au nombre de personnes du foyer de plus de dix ans. Ainsi, les familles de 4 personnes de plus de dix ans choisissent majoritairement d'avoir 4 ou 5 numéros (8 sur 10), les familles de trois personnes majoritairement 3 ou 4 numéros (4 sur 5), la famille de 5 personnes de plus de dix ans ayant 5 numéros.

Ainsi, si nous observons quelques familles et leurs installations, **les familles sans enfant de plus de dix ans vont privilégier une répartition par équipement et par usage** : un couple a pris cinq numéros, un "*familial*", un "*professionnel*", pour la femme (qui travaille à domicile), un pour "*les équipements analogiques du bureau et de la chambre*", un "*pour Internet*" et un "*pour le fax*".

Par contre, dans une famille avec deux parents et deux adolescents, nous observons la répartition suivante : un numéro "*familial*", un numéro pour chaque adolescent, un numéro pour le bureau des parents.

En fait, il semble y avoir un attachement des numéros aux personnes quand celles-ci sont nombreuses dans le logement, alors qu'il y a attribution des numéros par équipements ou usages lorsque ce sont des couples (et en particulier quand il y a du télétravail).

En ce qui concerne l'attribution des numéros, 20 familles ont pu garder leur ancien numéro de téléphone (une famille a été dénumérotée pour des raisons techniques).

Il est à noter que l'ancien numéro de téléphone correspondait à la ligne de service ou de sécurité des employés France Telecom : "*J'ai gardé l'ancien (numéro). C'est un poste de service. Il figure dans les documents officiels, pour le travail. En fait, le poste de service a comme fonction de pouvoir joindre toutes les personnes qui en disposent pour des urgences. Alors que ma femme a un poste de sécurité, tous les agents France Telecom ont au moins ça.*"

Nous reviendrons sur les conséquences sur la diffusion dans la partie suivante.

En plus de ces numéros reliés à la borne DECT, 5 familles sur les huit qui disposaient d'au moins deux lignes analogiques ont choisi de garder une ligne analogique indépendante, et la famille qui possédait une ligne Numéris l'a conservée. Cette famille a

également conservé une ligne analogique indépendante, ce qui fait, qu'en tout 5 familles ont conservé au moins une ligne indépendante, analogique ou numérique, parallèlement à l'installation Call Porteur. **Call Porteur ne semble donc pas remplir la fonction de multiplicité des lignes pour tous de manière suffisante.**

Plusieurs raisons viennent expliquer ce maintien de lignes indépendantes, alors même que Call Porteur peut remplir la fonction de multiplicité des canaux. Tout d'abord, certaines familles utilisent à plein les possibilités de Call Porteur et cela ne suffit pas à leur besoin de lignes.

Cependant, pour les autres, la ligne analogique est en fait une **ligne de sécurité** : *"S'il y a une interruption de courant, on est isolé. Il faudrait qu'ils gardent une autonomie, ce serait vraiment un plus."* Le téléphone est considéré comme une nécessité, et le fait de pouvoir rester sans téléphone au moment même où l'on pourrait en avoir besoin (une panne de courant signifie souvent d'autres problèmes) est inquiétant. De même un des interlocuteurs privilégiés dit avoir gardé une ligne analogique pour son alarme qui n'était pas compatible avec le système Call Porteur.

Enfin, pour certains, l'installation n'étant pas terminée pour la connexion ordinateur au moment de la passation du questionnaire "après utilisation", la ligne analogique permet alors de conserver une connexion analogique au réseau : *"J'ai gardé la deuxième ligne car je n'ai pas pu avoir de carte ou modem spécifique Numéris. Parce qu'elle n'est pas encore disponible. Mais elle est prévue, elle arrivera plus tard. Une fois que j'aurai une carte, en principe, je ne garderai pas la deuxième ligne."*

◆ **Les combinés**

Notons que le nombre de combinés correspond au nombre de personnes de plus de 10 ans dans le foyer (70 combinés et 70⁵ personnes de plus de 10 ans). Cependant, nous verrons que les emplacements et les usages ne correspondent pas si simplement à cet état initial.

◆ **Les chargeurs**

Il y a aujourd'hui autant de chargeurs que de combinés. De manière plus anecdotique, 3 foyers auraient aimé avoir un chargeur supplémentaire, l'un disant *"c'est du luxe"*, un "interlocuteur privilégié" voyant ce chargeur dans sa chambre pour le soir (le combiné pourrait être posé dans la journée sur un chargeur placé dans une pièce commune et le soir, quand il se couche, dans sa chambre). Notons qu'au début de l'expérimentation, tous

⁵ Nous n'avons pu interroger une des personnes prévues. Notre échantillon se compose donc de 69 personnes.

n'avaient pas autant de chargeurs que de combinés et que cela a provoqué des réactions négatives : *"On a trois combinés et un seul chargeur. Donc il y a toujours un combiné sur le socle en train de se charger. En plein milieu de la nuit, ça sonne pour dire que la batterie est déchargée."* (réaction du début de l'expérimentation). L'arrivée de chargeurs supplémentaires dans les foyers a facilité les usages et a favorisé la pratique de reposer les combinés sur les chargeurs : *"Au début, il n'y avait pas de chargeur en bas, donc je prenais mon Call Porteur avec moi. Depuis qu'on a le quatrième chargeur, en bas, c'est plus pratique, je le repose sur son chargeur."*

b. Le choix de basculement

Si, dans un premier temps, les numéros sont personnalisés dans la plupart des cas, le basculement **permet de ne pas perdre d'appels**. En effet, le numéro familial, qui correspond à l'ancien numéro de téléphone, sonne soit directement sur tous les postes, soit dans un premier temps sur les postes affectés à la ligne (souvent des postes analogiques, avec éventuellement un Call Porteur), puis bascule sur tous les postes. Les numéros personnalisés de Call Porteur sonnent d'abord sur le ou les combinés affectés de la ligne, puis basculent soit sur tous les appareils du logement, soit sur le poste familial, et ceci en fonction de l'option choisie par le foyer. **Il y a donc personnalisation spatiale et temporelle des communications**, c'est-à-dire que la personne pourra recevoir des appels personnels si elle est proche de son combiné et dans un laps de temps limité, ensuite, les appels arrivent sur tous les combinés, ce qui permet de ne pas perdre les appels, mais que le répondeur familial reçoive les messages, ou qu'une autre personne présente prenne l'appel.

Par exemple, pour une famille, *"le numéro familial sonne partout, sur les cinq combinés. Le numéro individuel de mon mari ou le mien sonnent trois fois, puis, après, la sonnerie se répand dans la maison. On a choisi le nombre de fois (que cela sonne) au moment de l'installation, mon mari a réglé ça."*

Cependant, ce basculement peut présenter des **aspects négatifs**. Tout d'abord, le nombre d'appareils sonnant en même temps peut être important et *"ça fait une espèce de vibration"* (femme). L'impression est la propagation et la perte de contrôle : *"Ce qu'il y a de désagréable maintenant, c'est que la sonnerie se répand partout progressivement dans la maison. Petit à petit, le téléphone sonne partout, c'est horrible, on a vraiment envie de décrocher. C'est encore plus compliqué si on ne sait plus où est le téléphone."* (fille, 15 ans).

c. Le rôle du technicien et des membres du foyer dans les choix d'installation

Lors de l'installation, le technicien et les personnes présentes ont choisi des options d'emplacement des chargeurs, de nombre de numéros. **Le technicien a encouragé les familles à utiliser le plus possible les potentialités de Call Porteur** : *"Moi et le technicien (nous avons choisi les options d'installation). On a un numéro familial qui est l'ancien. Dans ma chambre, il y a un numéro. Un numéro dans la chambre de mon fils et un numéro dont on ne se sert pas, pour le combiné dans la cuisine, qui sert pour recevoir. Le technicien m'a dit que tant qu'à faire, autant le mettre, mais il ne sert pas."* (homme)

Ainsi, les membres du foyer étaient plus ou moins au courant de l'expérimentation et étaient également plus ou moins prescripteurs des options : *"Le technicien nous a dit qu'on pouvait soit attribuer des numéros par personne, soit par pièce. Les enfants étaient intéressés et nous aussi, d'avoir chacun un numéro. On en a discuté un peu avant, mais en fait ça nous a paru évident. Dans un contexte privé, ce n'est pas intéressant d'attribuer des numéros par pièce."* (homme)

Cependant, la plupart du temps, les enfants n'étaient pas au courant ou ne s'intéressaient pas au début de l'expérimentation : *"Je n'ai pas choisi d'avoir un numéro personnel. Si on m'avait demandé, j'aurais dit que ça m'est égal. Mais puisqu'on m'a attribué un numéro..."* (garçon, 17 ans), et ce sont les parents qui leur ont attribué combiné et/ou numéro : *"C'est normal que mon fils ait un numéro, il n'a pas mal de coups de fils."* (homme).

Les enfants sont pourtant destinataires de numéros et de combinés, et ce à l'initiative des parents qui répartissent les appareils et les numéros, qui sont les décideurs, alors que les enfants sont des "demandeurs passifs"⁶, pourrions-nous dire, puisqu'ils influencent involontairement l'installation du système Call Porteur.

Les jeunes enfants, ceux qui n'ont *a priori* pas été comptés pour définir le nombre de combinés, ont pu voir l'arrivée de Call Porteur de manière ludique et être alors plus actifs dans la demande d'attribution : *"Les petits en voulaient un absolument. On a donc partagé les combinés entre les enfants. Ils tenaient vraiment à avoir le téléphone."* (homme)

Au fil du temps, l'installation telle qu'elle a été choisie, conjointement entre le technicien et la famille, a pu évoluer avec les usages de Call Porteur. En particulier, le principe d'un combiné et un numéro par personne, dans les familles avec enfants de plus de 10 ans, a pu être revu : *"Le technicien avait affecté un numéro à notre fille aînée (qui ne*

⁶ Voir Joël Brée, 1993, *Les enfants, la consommation et le marketing*, Paris, PUF, qui reprend le terme de Wells, 1965, "Communicating with children", *Journal of Advertising Research*, n°5, pp.2-14. "La mère choisit un produit parce qu'elle sait qu'il plaît à ses enfants, même s'il n'y a pas eu demande formelle de sa part." (Brée, 1993, p.224).

vient que le week-end). Mais elle n'a pas l'occasion de s'en servir. On a récupéré le Call Porteur (et donc le numéro) dans notre chambre/bureau." (femme). Ce sont également les femmes des expérimentateurs qui abandonnent le numéro personnel, trop de numéros devenant redondant dans les usages, nous le verrons plus bas.

2. EVOLUTION DES ÉQUIPEMENTS ET CHOIX DES LIGNES

L'installation du système Call Porteur a modifié ou a été en tout cas concomitant de modifications dans les équipements utilisés. Certains équipements ne sont plus utilisés depuis Call Porteur : 17 foyers ont abandonné l'usage d'un ou de plusieurs postes téléphoniques, deux foyers d'un répondeur, un foyer d'un Minitel et un foyer d'un télécopieur. Seuls trois foyers n'ont abandonné aucun équipement. Par contre, Call Porteur n'a provoqué aucun abandon de modem, de micro-ordinateur ou de téléphone mobile.

Depuis l'installation de Call Porteur, et au moment de la passation du questionnaire, 3 familles avaient acquis un ordinateur, 6 un modem et 1 un téléphone. Cependant, 14 familles n'ont acquis aucun équipement.

Call Porteur a donc une influence d'abord par l'acquisition de combinés Call Porteur, qui remplacent des postes analogiques, puis par l'acquisition de lignes, ce qui privilégie l'acquisition de modem ou d'ordinateur.

Avant Call Porteur, 12 foyers possédaient un répondeur et un foyer en possédaient deux. Au moment de la passation du questionnaire, 11 foyers avaient conservé leur(s) répondeur(s), dont un seul sur une ligne indépendante de Call Porteur.

Les équipements qui ont le plus évolué sont les téléphones, dont **les appareils analogiques tendent à disparaître au profit des combinés Call Porteur**, à l'exception notable des postes ayant des fonctions spécifiques (Minitel, répertoire, voire fax) et dans l'autre sens, **les appareils de micro-informatique qui tendent à être acquis**. Le reste des équipements a été surtout relié à la borne grâce à la sortie analogique (c'est le cas des téléphones analogiques conservés, des répondeurs et des modem, de certains télécopieurs), ou déplacé d'une pièce à l'autre depuis l'installation de Call Porteur.

Tableau II.A. 2 Abandon et acquisition d'équipements depuis Call Porteur, par foyer

	Abandon	Acquisition
Poste(s) téléphonique(s)	17	1
Répondeur	2	0
Minitel	1	0
Télécopieur	1	0
Modem	0	6
Micro-ordinateur	0	3
Téléphone mobile	0	0
Pas de changement	3	14

L'arrivée des combinés Call Porteur n'a pas remplacé totalement les autres équipements. Dans les familles les moins équipées, cela a été le cas, et le changement a été conséquent : *"Avant Call Porteur, on n'avait qu'une ligne. Avec 2 postes normaux analogiques dans l'entrée : 1 vieux Minitel et 1 téléphone + répondeur. Et 2 combinés Siemens, 1 dans la chambre, et 1 en haut pour les garçons. Avant, c'était une installation très simple. Juste une ligne."* Aujourd'hui, cette famille possède cinq combinés Call Porteur, les deux téléphones analogiques, l'ordinateur avec le djinn Numéris qui devrait bientôt être installé, et deux lignes, bien entendu. **Aucune famille rencontrée n'a simplement remplacé les combinés existants par les combinés Call Porteur. Il y a eu cumul**, même si les fréquences d'utilisation baissent pour les anciens équipements : *"Il y a un téléphone fixe au premier étage, sur le palier, mais il n'est plus d'aucune utilité. Je crois qu'ils est débranché, peut-être."*

L'installation de Call Porteur a donc **multiplié le nombre d'appareils téléphoniques** : *"Je crois que maintenant, on a dix combinés en comptant le portable." ; "Il faudrait avoir moins de téléphones. On en a huit maintenant !"*

Nous pouvons faire l'hypothèse que, tout comme la ligne indépendante est maintenue par sécurité et par le statut d'expérimentation de l'installation, les appareils sont dans une certaine mesure conservés pour les cas de retour à une ancienne installation. Cependant, cette profusion d'équipements téléphoniques répond également à une **dispersion des lieux où sont placés les combinés**, et des affectations personne/pièce, comme nous allons le voir plus bas.

Cette profusion d'équipements (borne DECT, sorties et entrées analogiques et numériques, équipements téléphoniques, informatiques, etc.) induit un inconvénient esthétique que les femmes perçoivent plus que les autres : *"On a tellement de câbles partout que j'ai été obligée de tout étiqueter."* (femme), les fils en particulier au niveau de

la borne et dans les bureaux sont très nombreux et forment un écheveau que certains interviewés ont du mal à démêler (voir photo 2, en annexe).

3. L'AFFECTATION DES NUMÉROS ET DES COMBINÉS

a. Par personne

Au moment de la passation du questionnaire "après utilisation", **les numéros sont très souvent affectés par personne**, et ce de plusieurs manières différentes, en dehors des affectations par équipements : 18 foyers déclarent avoir un **numéro familial**, où plusieurs membres de la famille peuvent appeler ou recevoir des appels. Un des interlocuteurs parle même de "*base de vie*". Les trois foyers qui n'ont pas choisi d'avoir un numéro familial déclarent avoir un numéro par personne de plus de 10 ans dans le foyer, c'est-à-dire qu'ils ont privilégié l'extrême **personnalisation des numéros**. Au contraire, deux familles parmi les 18 ayant un numéro familial n'ont en fait que ce numéro (ce sont les deux familles qui n'utilisent qu'un numéro Call Porteur, celui de leur ancienne ligne de service). Pour les 16 autres qui possèdent un numéro familial et au moins un autre numéro Call Porteur, la répartition de ces derniers s'opère ainsi : 4 familles ont un numéro par personne de plus de 10 ans, 2 familles ont un numéro par enfant et 10 ont un numéro pour le couple ou pour l'un des parents et un numéro par enfant.

Tableau II.A. 3 Affectation des numéros par personne de plus de dix ans, par foyer

Affectation	Nb de foyers
Un numéro par personne	3
Un numéro familial + un numéro par personne	4
Un numéro familial + un numéro par enfant	2
Un numéro familial + 1 n° couple ou homme ou femme + un n° par enfant	10
Un seul numéro, familial	2

On s'aperçoit donc que dans tous les cas où plusieurs numéros sont utilisés, **les enfants font partie des membres de la famille qui bénéficient d'un numéro personnel et qu'ils sont même les grands utilisateurs de combinés personnalisés avec leur propre numéro**. Ainsi, alors que 24 parents sur 40 n'ont pas l'association combiné personnel / numéro personnel (12 n'ont ni l'un ni l'autre et 12 utilisent plus spécifiquement un combiné sans numéro personnel) et que 16 ont le doublon numéro et combinés personnels, 25 enfants de plus de dix ans sur 29 ont un combiné personnel et un numéro personnel, 1 a un combiné spécifique sans numéro personnel, et seulement 3 n'ont ni l'un ni l'autre.

Tableau II.A. 4 Attribution d'un combiné et d'un numéro personnels selon la génération

	Parents	Enfants	Total
CP et n° perso	16	25	41
CP spécifique, sans n° personnel	12	1	13
Pas de CP ni de n° personnel	12	3	15
Total	40	29	69

S'il arrive que les filles (en particulier celles de moins de 16 ans) n'aient pas de numéro personnel (3 filles de moins de 16 ans sur 11 n'en ont pas), et qu'une fille de plus de 16 ans n'en ait pas non plus, tous les garçons sont équipés. Il semble donc qu'il y ait une **large "distribution" des numéros auprès des enfants, d'autant plus qu'ils sont âgés et d'autant plus s'ils sont des garçons.**

Tableau II.A. 5 Affectation d'un numéro personnel selon le sexe et l'âge des membres du foyer

Age et sexe des mb foyer	Fille 10-15	Garçon 10-15	Fille 16 et +	Garçon 16 et +	Femme	Homme	Total
Numéro affecté ou non							
Numéro personnel	8	4	6	7	8	8	41
Pas de n° personnel	3	0	1	0	12	12	28
Total	11	4	7	7	20	20	69

Nous avons vu que les enfants sont "demandeurs" soit actifs soit passifs de l'affectation des numéros et des combinés pour eux-mêmes. Pour les parents, les choix sont plus divers. Le choix d'un numéro familial est lié au fait de maintenir l'ancien numéro de service. Les interlocuteurs privilégiés, qui donnent le numéro de la maison comme numéro de service cherchent le moindre coût (pas de diffusion) et choisissent donc souvent de garder pour eux l'ancien numéro. Ce numéro, continuant à recevoir les appels des personnes non informées des nouveaux numéros ou non habituées à cela, reste donc le numéro familial. Ensuite, les membres du couple ont la possibilité d'avoir un numéro personnel séparé. Cependant, seuls les conjoints qui ont des occasions de travailler à domicile voient un intérêt dans cette répartition : *"Je n'ai pas ressenti le besoin d'un numéro personnel. Je n'ai pas besoin de ligne professionnelle à domicile."* (femme)

De plus, le fait de travailler à domicile ne signifie pas systématiquement un usage d'un numéro particulier : *"J'ai attribué un numéro professionnel à ma femme. C'est plutôt un loupé là-dessus..."* (homme), le problème ici étant la diffusion d'un numéro temporaire (nous y reviendrons plus bas).

Une femme ayant des activités associatives nous a dit voir également des intérêts à un numéro personnel. Cependant, en règle générale, les numéros personnalisés des conjoints (hors cas professionnels) sont en fait peu perçus comme utiles par les expérimentateurs. Le numéro familial, en tout cas un numéro commun, est jugé suffisant et même préférable, les amis étant souvent communs.

b. Par lieu

Si l'attribution des numéros et des combinés suit majoritairement une logique d'attribution par personne, il faut bien poser dans des lieux combinés et chargeurs, il y a donc **une logique spatiale qui s'ajoute, voire qui se substitue à la logique de personnalisation** (voir photos, en annexe) : *"On utilise trois nouveaux numéros, un par personne. On n'a pas voulu le faire par pièce, mais en fait, ça correspond aussi à des pièces."* (homme)

C'est le plus souvent pour les enfants que la logique spatiale se coordonne à la personnalisation. Ainsi, **les enfants sont les grands détenteurs de Call Porteur dans une pièce personnelle** (leur chambre, en l'occurrence). Aucun n'a un combiné qui ne soit pas dans une pièce personnelle, alors que c'est le cas de 18 parents sur les 28 qui déclarent avoir un combiné personnel.

Tableau II.A. 6 Attribution des combinés selon les pièces et selon la génération

	Parents	Enfants	Total
CP et n° personnels, pièce personnelle	9	25	34
CP et n° personnels, pièce non personnelle	7	0	7
CP spécifique sans n° personnel, pièce personnelle	1	1	2
CP spécifique sans n° personnel, pièce non personnelle	11	0	11
Pas de CP spécifique ni de n° personnel	12	3	15
Total	40	29	69

Pour les parents, d'après nos observations, les combinés dans des pièces non personnelles (c'est-à-dire hors bureaux et chambres) peuvent se trouver dans les entrées, les séjours, les paliers, les cuisines, principalement. Ce sont toutes les pièces à la fois non personnelles et collectives (c'est-à-dire hors salle de bains et toilettes), celles où les adultes semblent être le plus souvent : *"On a décidé de mettre un téléphone en bas, dans la cuisine, parce que c'est plus pratique, on l'a sous la main. On vit peu dans le salon, on est surtout dans la cuisine, pour manger."* (homme), ou très accessibles : *"(Un combiné Call*

Porteur dans l'entrée) Dans l'entrée, on a trouvé que c'était un lieu très accessible depuis partout. Et c'est discret." (homme)

En tout, 27 chargeurs sur les 70 de l'expérimentation ont été installés dans des pièces qui ne possédaient pas de téléphones auparavant, 18 se sont ajoutés à des postes existant dans les pièces et 24 ont remplacé un combiné existant (un chargeur n'est pas en fonctionnement, et n'a donc pu être attribué à un lieu).

— **Les endroits où il n'y avait pas d'équipement auparavant et qui ont été équipés de Call Porteur sont majoritairement les chambres d'enfants** : sur les 27 chargeurs installés dans des lieux sans équipement, 18 l'ont été dans les chambres d'enfants : 6 chargeurs ont été placés chez l'enfant le plus âgé, 9 chez le deuxième enfant, et 3 chez le troisième enfant (4 ont été placés dans les entrées ou dégagements, 3 dans la cuisine, 1 dans la chambre des parents et un dans un salon / salle à manger).

— **Les pièces bénéficiaires du remplacement des combinés sont les séjours / salle à manger** (10 chargeurs ont remplacé des appareils dans ces pièces, sur 24 chargeurs qui ont remplacé un combiné, alors que c'est le cas d'1 chargeur dans une entrée / dégagement, de 5 dans la cuisine, 2 dans la chambre des parents, 5 dans les chambres d'enfants et 1 dans un bureau de parents).

Nous pouvons faire l'hypothèse du rôle de l'esthétique dans le choix de remplacer par des Call Porteur les combinés des pièces où des personnes extérieures à la famille peuvent entrer : *"C'est beaucoup une question d'esthétique finalement. Avant, on avait un téléphone sans-fil posé dans le séjour sur l'enceinte, on trouvait ça moche, on l'avait mis dans l'entrée." (homme)*

— La pièce légèrement majoritaire pour un ajout de chargeur est la chambre parentale (5 chargeurs sur les 18 venus s'ajouter dans une pièce, mais il y en a 4 dans les séjours / salle à manger, 5 dans différentes chambres d'enfant, 3 dans les bureaux des parents et un dans une entrée).

Nous pouvons remarquer que l'abondance de combinés ne signifie pas la diversité des emplacements. Aucun chargeur n'a été placé dans les salles de bains ou les toilettes, par exemple. Il se peut que les personnes emportent avec elles les combinés dans des endroits plus variés : *"Je l'emmène avec moi quand j'attends un appel, quand je suis dans la cuisine, par exemple. Dans la salle de bains aussi, ça m'arrive." (femme); "je l'ai emmené une fois dans les toilettes ! J'attendais un coup de fil très important, alors..." (adolescent), mais l'emplacement fixe du téléphone reste très normalisé. Le champ des possibles s'arrête*

aux voisins : *"Il m'est arrivé d'emmener un Call Porteur chez les voisins, parce que j'attendais un appel."*

Cependant, il faudrait observer l'évolution possible des pratiques (de branchement de chargeur ou de mobilité du combiné) avec les saisons pour voir les usages de la mobilité.

Tableau II.A. 7 Affectation des chargeurs selon les pièces et l'équipement existant auparavant (unité : chargeur)

Disposition des chargeurs CP selon état initial des équipements	Remplacement d'un combiné existant	Ajout à un combiné existant	Installation dans une pièce sans équipement	Total
Nb de chargeurs selon les pièces				
Entrée/dégagement	1	1	4	6
Séjour/salle à manger/mezzanine	10	4	1	15
Cuisine	5	0	3	8
Chambre parents	2	5	1	8
Chambre enfant 1	4	3	6	13
Chambre enfant 2	1	2	9	12
Chambre enfant 3	0	0	3	3
Bureau parents	1	3	0	4
Total	24	18	27	69

(un combiné est éteint et ne sert quasiment jamais, son chargeur n'a donc pas été comptabilisé dans les lieux de disposition).

Une famille observée a distribué les équipements Call Porteur dans la maison (de trois niveaux) dans une logique principalement de pièces (alliée, pour la fille aînée à une logique de personne), qui correspond à l'ancienne utilisation du téléphone, avec une ligne et un poste par étage : *"En fait, on a trois combinés. On les a attribués par étage. Il y en a un dans la salle (rez-de-chaussée), un dans notre chambre (qui sert de bureau à la femme, au premier étage, où se trouve également la chambre de la fille la plus jeune), et un au deuxième dans la chambre de l'aînée."* (homme).

Alors que les autres familles ont eu la logique d'avoir un numéro personnel, donc un combiné personnel, donc des lieux qui correspondent aux pratiques individualisées des membres de la famille, cette famille a eu la logique inverse : des lieux séparés (étages), donc des combinés par lieu et appartenant à tout le monde dans ces espaces, donc pas de numéro personnel : *"Pour avoir un numéro personnel, il faudrait un combiné personnel. Alors qu'ici, les postes sont collectifs. On n'a pas l'utilité d'avoir des numéros personnels."*

Cependant, cette logique est traversée par le fait que les espaces de la maison ne sont en fait pas tous collectifs et en particulier, la fille aînée a le combiné du deuxième étage dans sa chambre et donne ce numéro à ses amis, et s'est en fait approprié le combiné. Auparavant, le poste de cet étage était dans le bureau et l'adolescente tirait sur le fil jusqu'à ce que le téléphone rentre dans sa chambre et qu'elle puisse fermer la porte. Aujourd'hui, les parents utilisent le combiné Call Porteur de l'étage comme ils le faisaient auparavant avec le poste analogique : *"Je déplace celui de ma fille quand je suis sur l'ordinateur."* (homme). Les parents gardent donc la logique d'étage et considèrent que le combiné Call Porteur appartient à l'étage et non pas seulement à leur fille aînée.

Le système Call Porteur, de par la possibilité d'avoir des numéros personnalisés, en plus des combinés, influe donc sur une répartition par personne plus que par lieu. Pourtant, le père de famille a toujours cette logique en tête quand il appelle de l'extérieur : *"Il m'arrive d'appeler ici du bureau en me demandant quel étage je veux joindre, et pas quelle personne. Ou en tout cas, où se trouve telle personne ?"*

En fait, Call Porteur se trouve à la croisée de deux systèmes d'appropriation du téléphone, par lieu et par personne, qui montre que l'espace domestique est un espace de trajectoires et de territoires. Son appropriation, plus que tout autre téléphone (de par la personnalisation possible des numéros et des combinés, par la nécessité de poser le chargeur mais de se déplacer avec les combinés), passe donc par une redéfinition des territoires de chacun des membres de la famille, par l'inscription sociale dans des lieux, mais aussi par des pratiques de trajectoires dans la maison.

c. Par usage

Il est à noter qu'un foyer dit avoir défini les usages des Call Porteur non pas par personne mais selon la réception et l'émission. Ce foyer, qui possède deux combinés correspondant chacun à deux numéros, garde un poste pour la réception des appels, alors que l'autre sert pour en passer. De même, un autre foyer possède un Call Porteur toujours éteint, sauf pour appeler quand quelqu'un attend un appel sur la ligne qui fonctionne habituellement.

d. Par équipements

Nous avons vu que le nombre de numéros ne correspond pas au nombre d'appareils Call Porteur, plusieurs facteurs venant expliquer ce fait : d'un côté, plusieurs combinés peuvent répondre au même numéro de téléphone, d'un autre côté, certains numéros correspondent à des usages autres que téléphoniques. Ainsi, dans une famille observée, le numéro familial

sonne à la fois dans le séjour sur un Call Porteur, au sous-sol (salle de musique des enfants) sur un Call Porteur, et sur deux postes analogiques dans l'entrée. Par contre, dans une autre famille, un numéro, familial, correspond au Call Porteur de l'entrée, un numéro est attribué aux usages professionnels d'un des conjoints, un troisième pour les deux postes analogiques (dans un bureau et dans la chambre du couple), un quatrième numéro est affecté au fax, un dernier à Internet. Numéro et combiné téléphonique ne sont donc que rarement strictement et uniquement attachés l'un à l'autre dans un foyer donné (même si les enfants, par contre, ont tendance à rattacher numéro et combiné).

Sur les 11 foyers ayant un répondeur, 9 l'ont installé sur le numéro Call Porteur familial, 1 sur un numéro Call Porteur affecté au couple ou aux parents et un est branché sur une ligne analogique indépendante. **Le répondeur est donc le plus souvent un objet familial, pour les messages de tous les membres du foyer** (il est branché sur la ligne sur laquelle basculent tous les appels). D'ailleurs, un des regrets des expérimentateurs est de ne pas avoir de messagerie individuelle, par combiné Call Porteur.

Sur les 15 familles utilisant, au moment de la passation des questionnaires de janvier, un modem, 6 l'ont branché sur une ligne Call Porteur exclusivement dédiée, 6 l'ont branché sur une ligne accueillant également un téléphone, 2 l'ont installé sur une ligne où se trouve également un télécopieur, et 1 a choisi de la brancher sur une ligne indépendante de Call Porteur. La connexion ordinateur est parfois venue occuper un numéro Call Porteur et plutôt un numéro qui ne sert pas pour les appels téléphoniques.

Sur les 5 familles ayant un appareil télécopieur, 2 l'ont branché sur une ligne indépendante de Call Porteur, 2 l'ont branché sur la même sortie que le modem, et 1 l'a installé sur une sortie dédiée exclusivement à lui. Comme le modem, le télécopieur est branché sur une ligne autre que celles servant aux appels téléphoniques.

Un point sensible de l'installation est la connexion des modem au réseau. 15 foyers ont au moins un modem, mais pour certains, l'installation n'était pas terminée ou ne fonctionnait pas correctement au moment de la passation du questionnaire en janvier : *"L'installation n'est pas encore terminée, puisque le modem n'est pas installé."* Les branchements et installation sont en cours d'expérimentation : *"On est en train de tester un modem radio, pour que le PC soit indépendant de la ligne téléphonique."* Certains problèmes techniques ne sont pas résolus : *"Il y a un problème de débit (9600 bit/s) pour le raccordement du PC via la borne déportée."*

De même, le fait que l'installation soit temporaire fait hésiter certains : *"J'ai un modem analogique. Je ne sais pas si je le change, puisque je ne sais pas encore si je garderai"*

l'installation numérique." Ainsi, une famille rencontrée en mars a choisi de garder le modem analogique "sur le vieil ordinateur" et d'installer sans contrainte de temps le nouveau modem numérique sur l'ordinateur professionnel.

Il existe également des problèmes avec les télécopieurs ou la fonction fax des modem : *"Le fax ne marche pas pour recevoir"*.

e. Par combiné standard/confort

Au moment de l'installation, lorsque les familles ont les deux types de combinés, se pose la question de la répartition des combinés standard et des combinés confort. Il semble que les **inconvéniens des combinés standard** (voir B.) soient apparus assez immédiatement, mais que les affectations aient parfois évolué entre le début de l'installation et le moment des observations à domicile selon les possibilités. Au moment de l'installation, une mère se retrouve ainsi avec un combiné standard : *"C'est moi qui ai eu le combiné standard. Peut-être que j'aurais été plus autonome si j'avais eu le combiné confort, parce qu'il y a des textes dessus. C'est plus facile à utiliser."* (femme). Cependant, il semble que les enfants aient tout de suite compris quel combiné prendre : *"(la sœur parlant à son frère) Tu as pris le combiné confort et ma mère a eu le moins bien, par abnégation."* (fille, 18 ans). Dans cette famille, le changement d'affectation semble exclu, chaque combiné correspondant à une personne et celles-ci ne semblant pas prêtes à renier ce privilège. Cependant, dans d'autres familles, **les combinés standard ont été "relégués" dans des lieux ou fonctions moins primordiales** : *"Les deux confort sont pour moi et pour mon fils, et le standard est dans la cuisine (pièce où se passent très peu d'appels)"* (homme) ; *"On a mis le standard dans la chambre (des parents). C'est le téléphone simple. Ce n'est pas plus qu'un sans-fil. On l'utilise comme ça, en tout cas."* (femme)

Les affectations par personne et la personnalisation des combinés semblent donc ressenties comme plus importantes que la répartition dans certains espaces qui peuvent "se contenter" d'un combiné standard.

4. PERCEPTIONS DE L'INSTALLATION

a. Programmation et reprogrammation

Les interlocuteurs privilégiés sont en général satisfaits de l'installation. Les aspects technique et esthétique les rendent tout à fait satisfaits (respectivement 16 et 17 personnes sont très satisfaites sur les 21). Seule une personne répond qu'elle n'est pas du tout satisfaite de l'esthétique. La plupart donnent des appréciations positives : *"L'installation est bien faite, car ce n'est pas évident, c'est une installation lourde, c'est un travail très propre et très performant."*

Le point faible de l'installation en termes esthétiques, relevé par plusieurs personnes, est le nombre de fils électriques nécessaires : *"Je ne suis pas du tout satisfait de l'esthétique, les fils traînent partout. Il faut des prises électriques partout." ; "Le problème que je vois, c'est le transformateur, qui n'est pas sur l'appareil, sur le chargeur, mais au niveau de la prise. Ça prend de la place. En plus, pour chaque téléphone, il faut une prise électrique".*

Personne ne répond très négativement pour l'aspect technique.

Pour les explications données par le technicien, les réponses sont légèrement plus nuancées. 12 personnes sont tout à fait satisfaites, 6 le sont partiellement, et 3 ne répondent pas à la question, n'ayant pas été présentes à ce moment. Le vocabulaire semble parfois un peu technique : *"Mon épouse m'a dit que le discours était trop technique. Il y avait un décalage entre eux et elle. Mais ce sont des gens très sympa."* ou un peu partielle : *"Je suis satisfaite partiellement des explications reçues, car la mise en œuvre reste malgré tout complexe."* En fait, nous verrons que les explications insuffisantes renvoient également au support écrit de documentation, qui est perçu comme difficile d'approche et qui ne fait pas le lien entre le technicien et la personne.

Tableau II.A. 8 Degré de satisfaction de l'installation en termes technique, esthétique et dans les explications reçues

	Technique	Esthétique	Explications
Tout à fait	16	17	12
Partiellement	5	3	6
Pas du tout	0	1	0
Sans réponse	0	0	3

De plus, 10 foyers ont reprogrammé le système après l'installation. Pour 7 d'entre eux, c'est le père de famille qui s'en est chargé, dans 2 cas, c'est la mère (dont une est un interlocuteur privilégié et travaille donc à France Telecom) et dans un cas, un garçon. La reprogrammation semble donc être une manipulation technique plutôt réservée aux hommes de la famille, la profession de la femme venant néanmoins légitimer sa reprogrammation.

Les avis divergent sur la facilité de programmation. Sur les 8 interlocuteurs privilégiés qui ont reprogrammé leur installation, 4 ont trouvé l'opération plutôt facile, 3 plutôt difficile et 1 neutre. Les raisons de la difficulté viennent de la logique de programmation, qui ne semble pas faite pour des particuliers : *"La reprogrammation ne s'improvise pas. Il y a une certaine logique à respecter." ; "La première fois, c'est difficile, ensuite, ça va. Mais c'est plutôt du niveau d'un professionnel."* Cependant, passés les premiers moments,

la logique d'utilisation est comprise et devient un aspect positif : *"Les menus sont assez clairs." ; "C'est plutôt facile, car l'écran nous indique au fur et à mesure l'étape suivante."*

b. Les contraintes relatives à la coexistence du numérique et de l'analogique

Enfin, certains accès sont plus problématiques depuis l'installation de Call Porteur, du fait de la coexistence d'équipements analogiques et d'équipements numériques, et tout particulièrement l'accès à la ligne depuis un poste analogique, et l'accès aux services en fréquence vocale depuis un combiné Call Porteur.

◆ le "0" analogique

L'affirmation "Ne plus pouvoir composer automatiquement des numéros à partir des équipements analogiques, du fait du "0" nécessaire pour accéder à la ligne, a été (ou est encore) un fort désagrément pour moi" reçoit des avis contraires selon les personnes. Nous verrons que la majorité des personnes interrogées appellent depuis un poste Call Porteur. Aussi, cette fonction peut n'être jamais utilisée, ni même connue. C'est le cas de 12 personnes sur les 69. 25 personnes sont tout à fait ou plutôt d'accord avec l'affirmation et 32 personnes sont plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec cette affirmation.

La majorité ne ressent donc pas cette numérotation comme négatif. Cependant, ce qui gêne dans cette obligation de faire le "0", c'est surtout le fait de devoir reprogrammer les numéros de téléphone sur les Sillage ou les ordinateurs : *"On a dû reprogrammer tous les numéros sur le poste analogique." ; "C'est un inconvénient au niveau du PC. J'ai des numéros pour les fax, il faut les reprogrammer."*

Cela pourrait être fait, pour un interlocuteur, au niveau de certains logiciels PC : *"Il faudrait penser dans la configuration du logiciel PC à indiquer le 0 comme préfixe de sortie."*

Est également en cause **l'hétérogénéité des manipulations selon les différents appareils** : *"Le désagrément, ce n'est pas de faire le 0, mais d'avoir plusieurs systèmes différents, ce serait plus pratique si tous étaient pareils."*

Cependant, certaines personnes ont pris l'habitude de composer le 0 sur leur lieu de travail et l'automatisme reste : *"Je le fais toujours au boulot, donc j'en ai l'habitude, ça ne me dérange pas."*

◆ La fréquence vocale

Le passage en fréquence vocale, pour accéder à certains services comme Audiotel ou les messageries, fait l'objet d'une manipulation sur les Call Porteur, elle n'est pas automatique. Cependant, cette nouvelle manipulation à effectuer sur les Call Porteur semble peu utilisée. 40 personnes sur les 69 interrogées ne connaissaient pas cette fonction ou ne l'avaient jamais utilisée. 24 personnes pensent que devoir faire cette opération est un désagrément, 4 ne sont pas d'accord avec cette affirmation. Peu de personnes sont donc concernées par cette opération, mais celles qui le sont le ressentent négativement. : *"L'opération pour passer en fréquence vocale est d'un compliqué pas possible. Il faut au moins quatre menus pour y accéder."*

Le passage en fréquence vocale peut limiter les appels vers les messageries, en particulier pour les jeunes : *"Si je fais un numéro de tam-tam, on ne peut pas programmer mon numéro sur la messagerie. Ou les Tadoo, tout ce qui s'interroge. Ou les répondeurs interrogeables à distance."*

Le souhait serait de faciliter la manipulation : *"Il faudrait simplifier l'opération ou la rendre automatique."*

Une autre solution est d'utiliser le combiné analogique : *"Quand j'ai besoin, j'appelle depuis un poste analogique."*

Ces opérations ne sont donc pas forcément complexes à maîtriser en soi, mais elles obligent à "jongler" entre les appareils analogiques et les combinés Call Porteur pour optimiser les manipulations. Ainsi, le fait de faire coexister plusieurs systèmes dans le foyer est perturbateur (il en est de même des combinés différents, nous le verrons plus bas).

◆ Le cas du répondeur

Une famille rencontre un autre problème lié à la coexistence de canaux analogiques et de canaux numériques : *"Il y a l'histoire du répondeur. On a été obligé de le mettre sur la ligne analogique, dans la salle. On n'a que Call Porteur, comme téléphone. Alors, on ne peut pas intercepter un message qui arrive sur le répondeur. Si on décroche avec un combiné Call Porteur, on a une autre ligne, on ne peut pas prendre la ligne du répondeur. On a acheté le répondeur, parce qu'on ne pouvait plus avoir Top Message, mais ce n'est pas une réussite."* Ainsi, le répondeur n'est pas "relié" à un téléphone analogique qui permettrait plus de souplesse. De plus, cette famille n'est pas la seule à regretter le fait de ne pouvoir "rentrer" dans une conversation, dans une communication décrochée sur un autre poste Call Porteur, comme c'était le cas avec des appareils analogiques. **Le**

cloisonnement des lignes par combiné est donc considéré comme un inconvénient, une perte de souplesse.

c. La perte de services consécutive de l'installation

Enfin, certains services accessibles et utilisés par les personnes interrogées l'étaient par le réseau analogique et ne le sont plus par Numéris. C'est le cas de Top Message et de certains forfaits ou avantages.

D'ailleurs, 12 interlocuteurs sur 21 disent que certaines installations ont été impossibles à mettre en œuvre. C'est le cas du **transfert d'appel national**, appelé également renvoi d'appel par certains interviewés, ainsi que de **Top Message** : *"Pour le transfert d'appel national, il y a des problèmes, je ne sais pas si ça vient de Numéris ou de la programmation." ; "Il y a des services qui ne sont plus disponibles : le transfert d'appel, Top Message. Il faudrait rendre Numéris plus compatible avec un service grand public."* Cette fonction semble également complexe pour le transfert vers un mobile.

Ainsi, sur les 7 foyers qui ont dû abandonner Top Message, incompatible avec Numéris (1 foyer dit l'avoir conservé), 3 trouvent cela très gênant, 2 assez gênant et 2 peu gênant. Ainsi, 2 de ces familles ont déjà remplacé Top Message par un répondeur, 3 ont l'intention de le faire et deux n'en ont pas l'utilité.

La suppression de Top Message fait partie des réactions négatives aussi bien dans les réponses sur l'installation que sur la concordance des attentes et des résultats de Call Porteur : *"Ça correspond en partie seulement à mes attentes, la disparition de Top Message est très désagréable."* La fonction Top Message est donc regrettée et est une réserve à la satisfaction envers Call Porteur.

Le répondeur n'est de plus pas toujours vécu comme un bon substitut : *"J'avais Top Message, j'ai repris le répondeur. Mais c'est assez gênant car avec Top Message, la qualité du son est meilleure que sur le répondeur."* Toutefois, pour certains, le répondeur est en fait plus performant, car plus souple d'utilisation que Top Message et la suppression de ce service n'a donc pas été vécue négativement : *"Avec Top Message, on n'a pas moyen de couper, il faut se précipiter, alors que le répondeur, on peut l'arrêter, et on peut programmer le nombre de sonneries avant qu'il ne se déclenche."*

Une personne parle, à défaut de Top Message et d'un répondeur, de l'affichage de l'appelant pour remplir les mêmes fonctions, à savoir filtrer les appels quand elle est là : *"Un reproche, c'est qu'on a perdu Top Message. On n'a pas de répondeur pour le moment, ça servait à filtrer. Maintenant, avec l'affichage de l'appelant, ça va quand même."* Mais cela reste d'un usage très limité.

L'impossibilité de bénéficier des forfaits France Telecom ainsi que du week-end de communications gratuites offert aux actionnaires, valables pour les équipements analogiques mais pas pour les lignes Numéris, est aussi un grief contre le système Call Porteur. Ainsi, dans les réactions à chaud, à la rubrique "les moins de Call Porteur" : *"Il n'y a plus d'offre tarifaire (week-end gratuit des actionnaires et forfait local)."*

d. De nouveaux numéros... qui étaient déjà attribués

Au moment de l'installation, chaque famille s'est vue attribuer plusieurs numéros de téléphone, et souvent avec des numéros proches les uns des autres (ou au moins une racine des six premiers chiffres commune). Or, ces numéros correspondaient parfois à des numéros récemment attribués à d'autres personnes, voire à des entreprises : *"On nous avait affecté des numéros qui ont été trop vite réaffectés. Celui de mon fils sonnait chez lui (dans sa chambre) et on entendait un fax qui devait envoyer des publicités, en pleine nuit. On était obligé de tout débrancher. Avec la présentation des numéros, on avait noté l'appelant, on rappelait mais ça sonnait dans le vide. C'était bizarre. Mon mari avait aussi fait le 3617 Annu, le numéro n'était pas répertorié. C'était dur, c'était vraiment crispant."* (femme). Pendant la discussion de groupe, d'autres "anecdotes" ont été également mises à jour : *"On a des gens qui appellent sur les numéros. Ce sont des numéros qui ont été retirés de la circulation il n'y a pas longtemps, donc on est ennuyés sans arrêt par des gens qui appellent en pensant appeler quelqu'un d'autre, une entreprise. On a quatre numéros, donc ça multiplie d'autant les possibilités d'erreurs."*

- *Je reçois des appels pour un hôpital.*

- *Moi, pour une entreprise de bennes à ordures.*

- *Moi, il y a un numéro proche sur des autocollants dans la rue, marqués "Appelez E.", et ma fille s'appelle E.!"* (extrait du groupe de discussion)

Le fait d'attribuer jusqu'à cinq nouveaux numéros, si possibles proches les uns des autres pour se les remémorer plus facilement, peut donc poser **un problème de gestion des numéros pour les agences France Telecom**, qui se voient contraintes d'affecter des numéros qui ont été trop récemment libérés.

**B. APPRENTISSAGE ET
DIFFUSION : LES PREMIÈRES
CONDITIONS D'APPROPRIATION
DE CALL PORTEUR**

1. L'APPRENTISSAGE

a. Les sources d'apprentissage

Quatre sources d'apprentissage principales de Call Porteur ont été données au moment de la passation du questionnaire, qui se répartissent quasi également. La réponse la plus fortement donnée est **les essais directs sur le combiné** (27 réponses sur 104), puis vient **la documentation** (22), **les explications du technicien** (20) et **les explications du père de famille** (20). Les autres sources d'apprentissage sont par contre beaucoup moins mentionnées : 9 réponses donnent un fils du foyer, 4 une fille du foyer, 1 la mère de famille et 1 un collègue, qui connaît le système Call Porteur.

Cependant, l'apprentissage ne se réalise pas de la même façon selon les générations. Les enfants répondent le plus souvent que c'est leur père qui leur apprend (12 réponses sur 42), puis viennent les essais sur le combiné (10), la documentation (9) et ensuite les explications du technicien (7). Les enfants ne demandent jamais à leur sœur, seul un garçon a demandé à sa mère. Ce sont plus souvent les filles que les garçons qui demandent à leur père des explications. Les garçons privilégient la variété des sources de documentation (avec en premier lieu les essais sur le combinés). Les filles, surtout les plus jeunes, privilégient les explications de leur père (9 réponses sur 22 réponses de la part des filles) et lisent également la documentation (6 réponses). Les parents en revanche parlent majoritairement du technicien et de la documentation comme sources (13 réponses pour chaque modalité), et citent ensuite les enfants (7 réponses pour un fils et 3 réponses pour une fille). Les femmes ont trois sources principales de documentation : les explications de leur mari (8 réponses sur 31), les essais directs sur le combiné (7 réponses) et la documentation (6 réponses). Les hommes ne demandent que très peu aux autres membres de la famille et quand c'est le cas, c'est à un garçon (4 réponses), mais privilégient les apprentissages "aux sources" (essais directs sur le combiné, 10 réponses sur 31, explications du technicien, 9 réponses, documentation, 7 réponses). En revanche, ils sont un relais entre les explications techniques (du technicien et de la documentation) et leurs enfants.

Tableau II.B. 1 Sources d'apprentissage de Call Porteur selon l'âge et le sexe des membres du foyer

Age et sexe des membres foyer	Filles 10-15	Filles 16 et +	Garçons 10-15	Garçons 16 et +	Hommes adultes	Femmes adultes
Sources d'apprentissage de CP						
Explications du technicien	2	0	2	3	9	4
Documentation	3	3	0	3	7	6
Explications de l'homme	7	2	1	2	0	8
Explications de la femme	0	0	1	0	0	0
Explications d'un garçon	1	1	0	0	4	3
Explications d'une fille	0	1	0	0	1	2
Collègue de bureau	0	0	0	0	0	1
Essais directs sur le combiné	2	0	3	5	10	7

En ce qui concerne plus particulièrement la documentation, plus de la moitié des enfants ne l'ont jamais consultée (15 sur 29), alors que ce n'est le cas que pour un tiers des parents (14 sur 40). En fait, alors que 12 filles sur 18 ne lisent jamais la documentation, et qu'il en est de même pour la moitié des femmes, 8 garçons sur 11 la lisent (à différentes fréquences) et 16 hommes sur 20 le font également. Ce sont donc bien les hommes du foyer qui prennent en charge la lecture de la documentation.

Tableau II.B. 2 Fréquence de consultation de la documentation selon l'âge et le sexe des membres du foyer

Age et sexe des membres foyer	Filles 10-15	Filles 16 et +	Garçons 10-15	Garçons 16 et +	Hommes adultes	Femmes adultes	Total
Fréquence de consultation							
Souvent	0	2	1	2	1	3	9
Parfois	3	1	1	4	9	13	31
Jamais	8	4	2	1	10	4	29

Sur la forme de consultation de la documentation, la majorité des utilisations se fait au moment où la personne doit effectuer une opération spécifique (25 sur les 40 qui ont déjà lu la documentation) et il n'y a pas de différence caractéristique entre les parents et les enfants à ce sujet. Nous verrons dans la partie sur les opinions et perceptions comment est vue la documentation et en quoi cela peut influencer sa consultation ou non.

Il semble donc qu'il y ait **un apprentissage en phases, ou du moins en cascade**. Les hommes du foyer apprennent avec le technicien, la documentation et les essais directs, puis les enfants et les femmes, en plus des autres sources, demandent à leur père ou mari. Dans la famille, les femmes demandent à leur mari ou à leurs enfants, et les enfants à leur père.

b. Call Porteur : un objet technique qui demande du savoir-faire

◆ Appréciation des connaissances

La majorité des personnes interrogées pense avoir une connaissance moyenne des fonctionnalités de Call Porteur (42 sur 69, 18 pensant en avoir une bonne connaissance et 8 une connaissance "plutôt mauvaise") : *"J'ai une connaissance moyenne, car je n'ai pas tellement cherché à utiliser Call Porteur autrement que de façon basique."* ; *"On s'en sert certainement de manière infime."* ; *"Je n'ai pas encore pris le temps de bien apprendre."* Call Porteur est donc considéré avoir un potentiel de fonctions important, mais dont la découverte ne peut se faire instantanément.

Cependant, pour les fonctions qui peuvent être utiles pour eux-mêmes, les interviewés répondent avoir une bonne maîtrise pour 40 d'entre eux, une maîtrise moyenne pour 23, et une mauvaise maîtrise pour 5 d'entre eux. Le minimum d'utilisation concerne les fonctions classiques du téléphone : *"Je sais seulement ce qu'il faut faire pour appeler à l'extérieur."* (femme).

Il semble donc que Call Porteur soit vu comme un objet technique, dont toutes les fonctions ne sont pas nécessaires de prime abord et dont l'apprentissage se fait au fur et à mesure, en particulier pour les fonctions plus spécialisées.

Tableau II.B. 3 Evaluation de la connaissance des fonctionnalités et des fonctions utiles de Call Porteur

	Plutôt bonne	Moyenne	Plutôt mauvaise	Sans réponse
Connaissances des fonctionnalités	18	42	8	1
Maîtrise des fonctions utiles	40	23	5	1

◆ Distinction standard/confort

Il existe de plus une distinction de la facilité de programmation suivant que le combiné est un "confort" ou un "standard". Alors que pour les "confort", les combinés sont plutôt faciles à programmer pour 30 personnes, moyennement faciles pour 14 et plutôt difficiles pour 4, pour les combinés "standard", 8 trouvent la programmation plutôt facile, 7

moyennement facile et 12 plutôt difficile voire infaisable ou impossible. D'ailleurs 42 personnes disent n'avoir jamais programmé de combiné standard, alors qu'elles sont 20 à ne l'avoir jamais fait sur un combiné confort. Les personnes interrogées se posent alors des questions sur l'intérêt des postes standard : *"Pourquoi on a des postes standard ? Ils sont beaucoup plus difficiles, est-ce que la différence de coût le justifie vraiment ?"*

◆ **Call Porteur : un objet réservé à certaines populations ?**

A l'affirmation "Call Porteur est un appareil compliqué, il faut plusieurs semaines pour comprendre", 6 personnes sont tout à fait d'accord, 17 sont plutôt d'accord, 20 sont plutôt pas d'accord et 25 pas du tout d'accord. La structure est la même pour les enfants et pour les parents, pour les femmes que pour les hommes. Les personnes sont donc très partagées vis-à-vis de la difficulté technique des appareils, mais cela n'est pas spécifiquement dû à des facteurs d'âge ou de sexe.

Tableau II.B. 4 Echelle d'accord à l'affirmation : "C'est un appareil compliqué, il faut plusieurs semaines pour comprendre"

	Homme adulte	Femme adulte	Garçon	Fille
Tout à fait d'accord	2	2	1	1
Plutôt d'accord	5	6	2	4
Plutôt pas d'accord	4	6	3	7
Pas du tout d'accord	9	6	4	6
Sans réponse	0	0	1	0

Cependant, au niveau des générations, les parents trouvent plus que leurs enfants que Call Porteur est plus facile à utiliser pour les jeunes. Un peu plus de la moitié des parents sont tout à fait ou plutôt d'accord avec l'affirmation "ce genre d'appareils est plus facile à utiliser pour les jeunes que pour leurs parents" (21 sur les 38 ayant répondu) alors que les enfants se situent majoritairement du côté des "plutôt pas ou pas du tout d'accord" (16 sur les 29 ayant répondu). Or il s'avère que les réponses aux questions sur la connaissance ou la facilité de programmation de Call Porteur sont comparables chez les parents et les enfants. Les réponses à cette affirmation montrent donc que l'aspect technique de Call Porteur fait penser aux parents que les jeunes sont plus aptes à l'utiliser, mais que, pour les enfants de plus de dix ans interrogés, soit ils estiment que cet aspect technique n'est pas toujours évident à maîtriser, soit ils estiment que leurs parents le maîtrisent aussi bien qu'eux.

Tableau II.B. 5 Echelle d'accord à l'affirmation "ce genre d'appareil est plus facile à utiliser pour les jeunes que pour leurs parents"

	Parents	Enfants	Total
Tout à fait d'accord	7	6	13
Plutôt d'accord	14	7	21
Plutôt pas d'accord	12	14	26
Pas du tout d'accord	5	2	7
Sans réponse	2	0	2

Dans leurs commentaires, les raisons que les parents donnent de la plus grande facilité pour les jeunes tiennent dans la facilité d'apprentissage : *"Ce n'est pas plus facile à utiliser pour les jeunes, mais ils ont plus le temps d'essayer."* Call Porteur, objet technique, s'appréhende donc plus facilement pour certaines populations : *"C'est plus facile pour les jeunes, mais aussi pour les branchés informatiques, un type de gens particuliers."* Au contraire, certaines populations auraient du mal à utiliser Call Porteur : *"Ce serait par exemple difficile pour les personnes âgées."*

Au delà de ces groupes de particuliers, Call Porteur est considéré comme plus adéquat dans des milieux professionnels : *"Ce n'est pas forcément compliqué, mais ce n'est pas généralisable à tout public. C'est plus un truc pour des petites entreprises que pour des particuliers."* ; *"Je verrais bien quelque chose de plus simplifié, parce on n'est pas une entreprise. Ça pousse un peu loin."*

Une phrase vient résumer ces difficultés d'apprentissage : *"Le téléphone est en train de devenir un outil complexe."*

◆ **La documentation : des explications... qui complexifient l'apprentissage**

Une difficulté particulière de l'apprentissage vient de la difficulté des personnes interrogées à lire la documentation.

Nous avons vu que c'est surtout le père de famille qui lit la documentation. Les pratiques de consultation montrent que **la lecture** se fait peu sans but défini, mais qu'elle **est très ciblée sur des objectifs précis** : 4 personnes lisent la documentation de manière assez systématique, 1 de temps en temps sans objectif particulier, alors que 25 la consultent pour effectuer une opération spécifique et 9 l'ont consulté assez souvent au début, et le font aujourd'hui en cas de problème. Ces deux dernières pratiques répondent en fait à deux buts précis : **un apprentissage intensif au départ, et une utilisation d'appoint pour des problèmes très techniques**, par exemple.

Nous avons recueilli des opinions très négatives sur la documentation.

Un premier reproche tient dans le **vocabulaire** utilisé, le fait qu'elle soit perçue comme une documentation de techniciens et non "traduite" pour des néophytes : *"La documentation est trop complexe, au niveau du vocabulaire."* ; *"Il manque une documentation France Telecom, qui traduise la documentation Siemens."* . De plus **la documentation semble trop abondante et mal structurée** : *"La documentation est très épaisse. Il faudrait une version synthétisée."* ; *"Elle devrait être besoin par besoin, et non fonction par fonction. J'ai dû la lire systématiquement, car elle est mal foutue."*

Elle est d'ailleurs rendue responsable de la pénurie de savoir : *"Avec un mode d'emploi plus clair, je pourrais faire plus de choses."*

La documentation ne semble donc pas assurer pleinement sa fonction d'apprentissage, et elle reste d'ailleurs un mauvais souvenir chez les personnes interrogées. **Ce sont surtout les fonctions les plus "techniques" de Call Porteur qui semblent en pâtir**. Ainsi, il semble qu'une fonction apprise et comprise par une personne du foyer le sera souvent par d'autres (conversation à trois, transfert, etc.) de par l'apprentissage en cascade, mais peu de foyers, nous allons le voir, possèdent en janvier une connaissance approfondie des fonctions.

2. LA DIFFUSION DES NUMÉROS

a. Les personnes qui diffusent ou non et pourquoi

Au moment de la passation du questionnaire "après utilisation", 36 personnes sur 69 disent avoir diffusé un numéro personnel, pour 10 d'entre elles de façon large et pour 26 de façon restreinte. Mais il faut en fait rapporter ces chiffres aux 41 personnes qui ont un numéro personnel.

Les parents diffusent leur numéro personnel quand il en ont un, mais plutôt de façon restreinte (12 sur 16 personnes ayant un numéro l'ont diffusé, mais 11 de façon restreinte et 1 de façon large).

Sur les 29 réponses négatives des parents (une personne ayant donné deux raisons de non diffusion du numéro), 18 donnent pour raison que leur numéro d'aujourd'hui est le même qu'auparavant, 4 disent qu'ils n'ont pas de numéro personnel, 4 que c'est parce que l'expérimentation est temporaire, 2 que la diffusion est contraignante.

Sur les 29 enfants de l'expérimentation, nous avons vu que 25 disaient avoir un numéro Call Porteur personnel. Or 24 ont diffusé leur numéro personnel (15 de façon

restreinte, 9 de façon large, un adolescent de 16 ans évoquant 40 à 50 personnes), 1 seul ne l'a pas fait (trouvant que l'expérimentation est trop courte pour le diffuser).

Tableau II.B. 6 Raisons de la diffusion ou non des numéros Call Porteur selon la génération

	Parents	Enfants
Non, je n'ai pas de numéro personnel	4	4
Non, car mon numéro personnel est mon ancien numéro	18	0
Non, car l'expérimentation est temporaire	4	1
Non, diffusion est trop contraignante	2	0
Non, autre	1	0
Oui, diffusion de mon n° personnel, de façon large	1	9
Oui, diffusion de mon n° personnel, de façon restreinte	11	15

b. Le type de numéro diffusé ou non diffusé

Les réponses deviennent rares à la question de la diffusion d'autres numéros Call Porteur que le numéro personnel de l'interviewé. 6 personnes ont diffusé le numéro d'un autre membre du foyer, et 1 celui du fax (aucun enfant dans ces réponses). **Le numéro Call Porteur semble donc être une information très individuelle et personnalisée**, et chacun est libre de diffuser ou non son numéro. Les enfants ne donnent pas le numéro personnel de leurs parents, mais les parents donnent également très peu les numéros de leurs enfants, qui en possèdent pourtant de manière large.

Alors que dans la plupart des foyers, le numéro familial est l'ancien numéro de service, dans la famille qui a été dénumérotée, le numéro familial est un nouveau numéro. La diffusion n'est pas très large : *"Le numéro familial, c'est plutôt nous qui l'utilisons entre nous quand on veut que tous les téléphones sonnent. Quand on appelle de l'extérieur et qu'on veut savoir s'il y a quelqu'un par exemple, on fait le numéro familial. Mais ça n'arrive presque jamais qu'on nous appelle sur ce numéro."*

De manière générale, **le numéro est familial dans deux sens : il permet d'atteindre la famille pour l'entourage, mais il permet également aux membres de la famille de s'appeler mutuellement**, tout en n'ayant à retenir qu'un seul numéro de téléphone. En effet, la diffusion des numéros à l'intérieur même du foyer semble parfois très restreinte : *"Je ne connais que mon numéro et le familial"* est une réponse que nous retrouvons souvent chez nos interlocuteurs.

L'utilisation du numéro familial ne peut donc seulement s'expliquer par son statut de rassemblement des membres de la famille, mais bien par son statut d'ancienneté, de numéro connu. Sa diffusion est ancienne, les membres du foyer ont eu le temps et les occasions de l'apprendre, alors que les nouveaux numéros (familiaux et personnels) ont du mal à être acquis par les membres mêmes de la famille, qui apprennent le leur en le donnant à l'entourage et qui utilisent l'ancien pour joindre la maisonnée.

c. Les personnes auprès de qui les numéros sont diffusés

Parmi les 36 personnes (12 adultes et 24 enfants) qui ont diffusé leur numéro personnel de Call Porteur, **l'entourage concerné est majoritairement le réseau des amis ou des camarades de classe** (32 réponses sur 51), puis viennent des **membres de la famille** (15 réponses), et les collègues de bureau (4 réponses). Dans le questionnaire de deuxième phase, personne ne dit avoir diffusé de numéro personnel Call Porteur pour des administrations.

d. Les numéros diffusés selon la cible à atteindre dans la maison

Il y a une projection par les personnes interrogées du lieu ou de la personne de la maison qui sera jointe avec tel ou tel numéro. La personne qui diffuse un numéro s' imagine en fait en destinataire d'un appel. Pour les appels qui doivent arriver à la personne et seulement à elle, les interlocuteurs privilégient la diffusion de leur numéro personnel : *"Dans tous les papiers du bureau, je mets les deux numéros, parce que je suis en poste de sécurité. Je ne mets pas que le nouveau parce qu'on ne sait pas ce que ça deviendra ensuite (après l'expérimentation), et que les gens me connaissent avec ce numéro, mais je mets le nouveau quand même parce que ça m'arrivera, à moi."*

Le numéro personnel correspond donc à une volonté d'être joint personnellement, mais certains numéros sont donnés également parce qu'ils correspondent à une pièce spécifique de la maison où l'appel pourra sonner : *"Ça m'est arrivé que quelqu'un doive m'appeler tard le soir et que je dise rappelle moi sur tel numéro (celui du bureau où se trouve l'interlocuteur)."*

C'est bien le lieu dans la maison, lieu d'activité et de présence, qui est le déterminant de la diffusion de ce numéro. Mais ce numéro, s'il est affecté à l'activité dans le bureau, ne doit plus sonner dans des espaces plus intimes : *"C'est un numéro que je n'ai pas diffusé beaucoup. Mais je crois que je vais le faire, pour mes relations professionnelles à la maison. Ça évitera que ça sonne sur l'autre (le Call Porteur familial). Mais je suis ennuyé, car ça va sonner aussi dans la chambre. Il faudra que je vois ça."*

Les réseaux liés aux activités personnelles sont aussi les destinataires du numéro personnel : *"J'ai un peu diffusé mon numéro personnel. Je l'ai donné à mon club d'aviation, à mon beau-frère. Je l'ai aussi donné à la chorale ou pour mes loisirs. Sinon, je donne le numéro familial."*

Au contraire, **les réseaux liés aux activités communes sont maintenues sur l'ancien numéro :** *"Les amis communs appellent sur l'ancien numéro."*

Les services semblent être un destinataire du numéro familial : *"Quand je dois me faire livrer des courses au Monoprix, je donne le numéro familial, je sais qu'il sonne partout. Quand il y a un problème de plomberie par exemple, je donne le numéro familial, parce que je ne sais pas qui sera là au moment où ils passeront."*

Cela explique également pourquoi les administrations ne font pas partie des destinataires de diffusion de nouveau numéro. **Le numéro familial devient le numéro domestique et de gestion des appels potentiels, non prévus, non ciblés.**

En ce qui concerne les adultes, le numéro personnel est diffusé pour les loisirs personnels ou pour des raisons professionnelles. Par contre, les amis (souvent communs au couple) et la famille gardent souvent le numéro familial. Le numéro familial est donc le numéro du couple, de la vie familiale et sociale, alors que le numéro personnel est celui de la vie ludique individuelle et de la vie professionnelle.

Pour les enfants, le numéro personnel est donné aux amis (de classe ou extérieurs) : *"Presque toute ma classe l'a maintenant, entre 20 et 27 personnes.", "Je l'ai diffusé aussi à des amis en dehors de la classe."* Parfois, ils diffusent également leur numéro personnel à la famille : *"J'ai diffusé mon numéro à de la famille. Ma grand-mère paternelle m'appelle sur ce numéro, elle appelle mon frère aussi."* Pourtant, les grands-parents peuvent préférer appeler sur le numéro familial : *"Ma grand-mère appelle plutôt sur le numéro d'avant, pour avoir tout le monde."*

Comme les personnes appartenant à la sphère personnelle des enfants sont de loin les plus nombreuses parmi leurs connaissances, ceux-ci reçoivent tous les appels qui leur sont directement destinés sur leur numéro personnel : *"J'ai donné mon numéro à tout le monde et on ne m'appelle plus que sur celui-là."*

Ainsi, pour les enfants, le numéro personnel est donné aux amis (c'est leur sphère intime, c'est-à-dire la plus proche et la plus personnelle), alors qu'aux administrations est donné **le numéro familial, celui-ci représentant la destination parentale et donc de relation officielle, de responsabilité.** A la famille élargie également est souvent donné le numéro familial qui permet de joindre tous les membres de la maison.

e. les moyens de diffusion

Oral et écrit se côtoient dans la diffusion des nouveaux numéros. Nous avons vu que certains expérimentateurs de France Telecom commencent à indiquer leur numéro personnel près de leur numéro de service, pour habituer leurs collègues de travail (et pensent le faire plus systématiquement après l'expérimentation).

Le moment où une personne appelle sur l'ancien numéro est bien sûr une possibilité de diffusion du numéro : *"Je l'ai donné au téléphone, ou, au début, quand je voyais quelqu'un."*

Mais l'écrit occupe également une place dans la diffusion : *"J'ai donné mon numéro aux copains au téléphone ou quand j'ai écrit à des copains, pour ceux qui habitent loin. Sinon, je leur ai dit, en face-à-face.", "J'ai fait un message commun à tous ceux qui ont un mail."*

En fait, la diffusion des numéros, pour les adultes comme pour les enfants, peut se caractériser par la **diversité des moyens et la non systématisation du procédé** : *"Je n'ai pas pensé à le dire à tout le monde.", "Je l'ai donné à une partie de la famille. Quand je pensais à le faire."*

Nous verrons ci-dessous que le statut d'expérimentation n'aide pas la diffusion. En fait, si les amis proches sont rapidement mis au courant (en tout cas ceux qui appellent ou sont appelés le plus souvent), la diffusion est plus difficile et moins systématique pour les amis plus éloignés (géographiquement et affectivement), car les relations sont plus espacées, et les interlocuteurs ne se souviennent pas toujours des personnes à qui ils en ont déjà parlé ou non : *"J'ai donné mon numéro à une dizaine de personnes. Aux mêmes que ceux que j'ai mis dans l'annuaire." (adolescente), "J'avais préparé des lettres avec le nouveau numéro de téléphone, mais elles ne sont jamais parties. Je l'ai donné au fur et à mesure des coups de fil que je passais."*

Les moyens de diffusion par les personnes interrogées sont donc multiples, mais non systématiques. Cela privilégie donc les personnes qui appellent ou sont appelées le plus souvent. Les interlocuteurs sont d'ailleurs en **demande d'aide à la diffusion** (voir également la partie E.4. sur les souhaits d'amélioration).

f. Les freins à la diffusion de nouveaux numéros

Les personnes qui disposent d'un numéro personnel n'ont pas toutes eu à le diffuser, puisque pour certaines, ce numéro est celui de l'ancienne ligne de service, et n'a donc pas changé. Pour les autres personnes qui disposent d'un nouveau numéro, la diffusion n'a pas toujours été entreprise, ou alors de façon assez restreinte, notamment de la part des adultes. A travers les commentaires émis par les interviewés, nous pouvons identifier cinq

principaux freins à la diffusion de nouveaux numéros, qui peuvent être autant de freins à l'attribution de numéros personnels.

◆ **Le biais de l'expérimentation**

Un premier argument avancé par une partie des expérimentateurs pour justifier le fait qu'ils diffusent peu les numéros Call Porteur est le **caractère provisoire de l'expérimentation**. L'aspect temporaire conduit certains interviewés à ne pas s'engager en "grandeur réelle", car ils ne semblent pas envisager de garder Call Porteur ensuite : *"L'expérience est temporaire. On ne peut pas jouer le jeu. On ne va pas diffuser les numéros, alors que dans trois mois, on ne les aura plus. On ne fait pas le même usage que si on le gardait vraiment."* D'autres sont plus incertains quant au fait de garder ou non l'installation à la fin de l'expérimentation, et cette incertitude les incite à diffuser *"au coup par coup"* et dans un cercle de relations assez restreint : *"Je n'ai pas diffusé mon numéro à l'association à laquelle je participe, parce que c'est temporaire. Je ne l'ai donné qu'à de la famille."* La diffusion du numéro semble vécue par certaines personnes comme une contrainte, autant pour elles-mêmes que pour les personnes destinataires de l'information. Tant qu'elles ne sont pas sûres de garder l'installation, elles souhaitent que Call Porteur n'ait pas d'impact sur leur entourage : *"Comme c'est provisoire, je ne veux pas m'amuser à donner un numéro. Il n'y a que mon mari qui connaît mon numéro. Je ne vais pas m'amuser à embêter les gens avec ça."* ; *"L'expérimentation est un peu courte pour lâcher des numéros qu'on sera obligé de modifier."* Ces interlocuteurs envisagent en revanche de diffuser leur numéro une fois assurés de la permanence de l'installation : *"Après l'expérimentation, si on continue, je diffuserai mon numéro. Ça me permettra d'avoir directement les communications"* ; *"Si après l'expérimentation on garde le dispositif — selon l'avis des membres de la famille, et selon les modalités possibles —, on donnera allègrement le numéro individuel."*

En particulier, pour les interlocuteurs appartenant à France Telecom, l'ancien numéro de service est maintenu dans son statut dans l'entreprise : *"Dans les annuaires internes à France Telecom, les numéros de service figurent à côté du nom de la personne. Moi, j'ai préféré garder l'ancien, parce qu'on ne savait pas comment ça allait évoluer au niveau de l'expérimentation, je n'ai pas voulu changer de numéro alors qu'il figurait partout. Surtout s'il fallait ensuite remettre l'ancien !"*

De plus, l'aspect temporaire de l'expérimentation se ressent encore plus fortement pour les personnes qui n'appellent pas régulièrement, par exemple les personnels appelant de l'étranger : *"C'est une expérimentation, donc les personnes à l'étranger, je ne leur pas dit*

(qu'il y avait un changement de numéro). Ils appellent moins souvent, alors ils ne vont pas changer de numéro à chaque fois qu'ils appellent."

◆ **Un numéro personnel peu utilisé**

Un second frein à la diffusion par certains adultes de leur numéro personnel aux membres de leur entourage est que, dans la pratique, ils utilisent peu ce numéro. Cette faible utilisation s'explique par plusieurs raisons.

- Le numéro personnel peut être réservé à un usage très privé. Dans un ménage ayant choisi d'avoir un numéro familial et un numéro pour chacune des personnes, l'homme déclare ainsi, à propos du numéro attribué à sa femme : *"On ne l'a communiqué à personne, c'est plutôt confidentiel, pour moi pour appeler ma femme."* Dans le même sens, un jeune homme déclare avoir *"réservé [son] numéro à [ses] très bon amis"*, et dans la pratique, *"il n'y a qu'une personne qui [l']appelle systématiquement sur la nouvelle ligne, les autres utilisent la ligne normale"*.

- La personnalisation du numéro s'avère peu pertinente car l'expérimentateur reçoit à son domicile **peu d'appels qui lui sont strictement personnels** : *"Je n'ai pas diffusé le numéro, parce que je viens juste de l'avoir. Je ne sais pas si je le diffuserai. Il faudrait envoyer une carte à tout le monde. Je reçois peu de coups de fil, beaucoup d'appels sont pour le couple [et arrivent sur l'ancien numéro / numéro familial]."*

- C'est **le numéro familial qui devient de fait le numéro personnel, par exclusion des appels destinés aux autres membres du foyer qui arrivent maintenant sur leur numéro propre**. Ce cas de figure se présente dans certains foyers qui ont attribué un numéro à chaque personne, et gardé l'ancien numéro comme numéro familial. La femme n'utilise pas son numéro, car la ligne familiale fait office de ligne personnelle : *"Je n'ai pas diffusé mon numéro personnel car je me suis dit que quand ça sonne sur la ligne commune, c'est plutôt pour moi. Maintenant c'est plus pratique parce que les appels des enfants arrivent sur leur poste à eux."*

- La personnalisation des numéros sur Call Porteur est inutile car **la fonction est déjà assurée par des téléphones mobiles** possédés par chacun des adultes : *"Je n'ai pas jugé ça utile [de diffuser mon numéro]. En fait il n'y a pas de personnalisation des numéros, mon mari a son portable pour les appels professionnels, moi aussi. Mon numéro personnel est en fait celui du mobile."*

- La diffusion du numéro personnel peut ne pas fonctionner auprès de l'entourage, à cause de la **coexistence de l'ancien numéro**, qui devient une ressource supplémentaire pour appeler en cas d'occupation de la ligne ou d'absence : *"Mes amis se sont remis à appeler sur l'ancien numéro. Quand ils appelaient sur le nouveau et que je n'étais pas là, il y a cinq sonneries, puis le basculement sur l'ancienne ligne, puis trois sonneries pour enfin faire décrocher le répondeur. Ça les ennuie d'attendre si longtemps. Ils ont compris qu'en faisant l'ancien numéro, ils avaient le répondeur plus rapidement et quand je suis là, ils m'ont, moi, aussi facilement qu'avec le nouveau numéro."*

De plus, même si l'on donne à l'entourage, qui a souvent appris par cœur l'ancien numéro, le nouveau numéro, celui-ci ne se l'approprie pas toujours de mémoire. L'ancien numéro reste donc celui qui est ancré mentalement : *"Ceux qui ne se rappellent que l'ancien appellent celui-là." ; "Quand j'ai donné le nouveau numéro à mes amis, je leur ai dit qu'ils pouvaient continuer à appeler sur l'ancien, que ça marchait quand même. Donc ils n'ont pas pris la peine de retenir le nouveau numéro."*

Cela est renforcé par le fait que le nouveau numéro n'est pas toujours donné par écrit, **l'aspect informel de la diffusion ne semble pas faciliter l'incorporation** : *"On a essayé de jouer le jeu de la diffusion. Mais, problème, on a un carnet d'adresses bien rempli d'amis très proches qui nous appellent souvent. Avant, ils n'avaient qu'un seul numéro. Ça fait 18 ans qu'on est ici, et on a un ensemble d'amis très proches qui ont l'habitude de nous appeler, et si nous diffusons tout de suite les nouveaux numéros, cela risque de créer de la confusion. Puisque c'est une expérimentation, on ne sait pas encore très bien si l'on va garder le système après le mois de juin. Mais si on garde le système, on leur fera vraisemblablement un petit courrier."*

Même les membres de la famille ont du mal à retenir les nouveaux numéros de toute la famille et il existe une relation en cercle entre le fait de ne pas diffuser les numéros des autres personnes du foyer et le fait de ne pas le connaître : *"Je ne les connais pas par cœur. Ils sont notés dans mon répertoire papier." ; "Je ne les connais pas par cœur, ils sont mémorisés sur le téléphone du bureau." ; "Quand j'appelle à la maison depuis l'extérieur, j'appelle le général. Je ne connais que le mien et celui-là. Je ne les ai pas notés, je n'en ai pas l'utilité."*

La diffusion des numéros ne peut donc qu'être restreinte par cette non mémorisation, par l'entourage et par les membres de la famille.

- Il peut également y avoir inadéquation entre le lieu de réception d'appel et le sujet de l'appel. Nous avons vu que certaines personnes diffusent les différents numéros selon le lieu dans la maison qui doit être appelé. Alors, l'inadéquation entre le sujet de l'appel et le

lieu où celui-ci arrive dans la maison est une raison de non diffusion : *"Je n'ai pas donné mon numéro personnel parce que le téléphone n'est pas dans ma chambre."*

L'absence de lieu intime pour discuter de sujets intimes peut donc être un frein à la diffusion d'un numéro personnel.

◆ **L'attente d'une adresse électronique pour une diffusion conjointe**

Une autre raison qui explique une diffusion restreinte apparaît au sein d'un foyer qui attend d'avoir sa connexion à Wanadoo et son adresse électronique pour imprimer et diffuser de façon large des cartes de visites, pour le couple avec le numéro de téléphone familial et pour chacun des enfants avec leur numéro personnel (dans cette famille, même le dernier enfant de 7 ans a son propre numéro et son combiné personnel dans sa chambre).

◆ **La contrainte sociale du changement de numéro**

Les personnes interrogées sont partagées vis-à-vis de l'impact de la multiplication des numéros de téléphone sur leur entourage. A l'affirmation "Pour les personnes de notre entourage, ça leur complique plutôt la vie d'avoir plusieurs numéros pour nous appeler", les avis se partagent entre plutôt d'accord (17), plutôt pas d'accord (17) et pas du tout d'accord (17), seules 6 personnes répondant tout à fait d'accord. La majorité n'est donc pas en accord avec l'affirmation, mais il n'y a pas de négation généralisée.

La diffusion est donc perçue comme un inconvénient potentiel, et cette dispersion des réponses montre en fait qu'**il existe plusieurs types de personnes dans l'entourage, plus ou moins à même de comprendre le changement ou la multiplication de numéros.**

Un interviewé commente ce verbatim en ajoutant : *"On a pris les devants, en fait, on pensait que ça allait leur compliquer la vie, donc on n'a pas diffusé beaucoup."* Une autre personne estime que *"ça trouble les gens"* d'avoir plusieurs numéros pour joindre un même foyer, et rappelle la contrainte matérielle du carnet d'adresse : *"Les gens ont encore un carnet d'adresse avec une entrée, au mieux deux, une pour le téléphone et une pour le fax"*. Certains expérimentateurs ont tenu compte, dans le choix des personnes qu'ils ont informées de leur nouveau numéro, de leur capacité supposée à comprendre le principe de Call Porteur. Ainsi un de nos interviewés souligne qu'au sein de son entourage, *"il y a deux types de personnes, certaines qui comprennent bien, et d'autres pour qui ça complique"*. Il a donné les nouveaux numéros à la première catégorie de personnes, en prenant le soin "d'accompagner" cette diffusion : *"Aux amis et à la famille à qui on a donné les numéros de téléphone, on leur a expliqué l'expérimentation."*

Le changement peut effectivement être contraignant pour l'entourage, et certains interviewés qui ont un numéro personnel et un numéro familial constatent que bien qu'ils

aient diffusé leur numéro, *"en fait les gens prennent l'ancien numéro pour appeler", "les correspondants restent fidèles au numéro familial qu'ils connaissent depuis longtemps"*. La contrainte semble forte notamment lorsque les personnes disposent du service Primaliste de France Telecom : *"J'ai de la famille qui avait mis notre ancien numéro sur Primaliste. Donc ils ne veulent pas changer leur abonnement, alors que c'est temporaire."* Rappelons toutefois que les enfants ont proportionnellement davantage diffusé leur numéro que les adultes puisque quasiment tous l'ont fait, sans qu'ils signalent une réponse particulièrement négative de leur entourage. Une hypothèse serait donc que **les enfants intériorisent et projettent moins que leurs parents l'éventuelle contrainte sociale que peut représenter le changement pour leur entourage.**

◆ L'image de soi

L'impact de Call Porteur peut être appréhendé également par la façon dont la nouvelle installation contribue à l'image de soi que chacun donne à son entourage. Il semble en effet que l'entourage des interviewés ne reste pas neutre vis-à-vis de l'expérimentation, certaines personnes manifestant leur étonnement et leur interrogation quant à l'utilité de la multiplication des numéros et des combinés. Ainsi, à l'affirmation "Les réactions de mon entourage, c'est de dire "tous ces téléphones, toutes ces lignes, c'est incroyable, ça vous sert à quoi ?" !", 16 personnes sont tout à fait d'accord, 21 sont plutôt d'accord, 17 ne sont plutôt pas d'accord et 13 pas du tout d'accord. Les opinions des interviewés sont à nouveau probablement en lien avec le type de personnes qui composent leur entourage, néanmoins la majorité d'entre eux s'accorde avec l'affirmation.

Par ailleurs, d'après les commentaires recueillis de façon qualitative, il apparaîtrait que les enfants, s'ils intériorisent moins la contrainte sociale du changement, seraient peut-être plus sensibles à leur image auprès de leur réseau relationnel. Ainsi, **certains enfants semblent avoir été de prime abord gênés vis-à-vis de leurs amis**, par la peur d'apparaître différents et privilégiés, et que cette différence soit "stigmatisée". En effet, si certains parents déclarent que leurs enfants ont été très fiers vis-à-vis de leurs camarades, une mère dit que *"au début, les filles ne voulaient pas le système, vis-à-vis de leurs amis, ça faisait bourgeois"*, et une autre, à propos de son fils de 14 ans, que *"Il n'a pas voulu donner le numéro par timidité. Il avait déjà donné le numéro de la deuxième ligne, que nous avions prise pour les enfants. C'est par timidité vis-à-vis de ses copains, il s'est dit "ils vont dire que j'ai plein de numéros !"."* Pour les jeunes filles, cette crainte n'a toutefois pas duré, elles ont donné leur numéro et *"maintenant au contraire elles sont contentes"*. Dans l'autre foyer, il semble que le jeune homme ait effectivement peu diffusé son numéro. Toutefois,

il contredit sa mère sur l'argument de la timidité, affirmant simplement que ce n'est pas utile pour lui.

Lorsque les enfants sont plus âgés, au contraire, la personnalisation peut jouer un rôle positif en terme social, renvoyant une image d'autonomie. Ainsi un jeune homme voit l'intérêt de diffuser son numéro dans le futur non seulement auprès de ses amis, mais aussi dans le contexte de sa recherche d'emploi : *"Si on garde l'installation, je vais donner mon numéro. Pour travailler cet été, ça permet d'avoir directement les patrons, c'est mieux, ça donne une meilleure image, ça fait plus autonome."*

Tableau II.B. 7 Echelle d'accord aux affirmations : "Pour les personnes de notre entourage, ça leur complique plutôt la vie d'avoir plusieurs numéros pour nous appeler", et "Les réactions de mon entourage, c'est de dire "tous ces téléphones, toutes ces lignes, c'est incroyable, ça vous sert à quoi ?" !"

	Ça leur complique plutôt la vie	"tous ces téléphones, ...ça sert à quoi ?" !"
Tout à fait d'accord	6	15
Plutôt d'accord	17	17
Plutôt pas d'accord	17	19
Pas du tout d'accord	17	11
Pas concerné / sans réponse	12	7

C. LES USAGES DES FONCTIONS SPÉCIFIQUES DE CALL PORTEUR

1. LES PRINCIPALES FONCTIONS UTILISÉES

a. L'interphonie

Au moment de la passation du questionnaire de janvier, **la fonction d'interphonie semble être la plus utilisée, comparée à la fonction de répertoire ou de transfert**. Deux personnes ne connaissent pas la fonction, et 20 ne l'utilisent jamais. Par contre, 31 personnes l'utilisent régulièrement et 16 parfois. Les enfants l'utilisent proportionnellement légèrement plus que leurs parents, mais il n'y a pas de gros écarts.

Les parents disent joindre majoritairement leurs enfants (20 personnes), ceux qui joignent majoritairement leur conjoint (3) ou tout le monde indifféremment (3) sont donc très peu nombreux. La plupart des enfants joignent majoritairement leurs frères ou sœurs (11), 6 joignent tout le monde indifféremment et 5 leurs parents. **Les enfants sont donc les principaux récepteurs des messages interphoniques** : *"J'utilise l'interphone rarement. J'en reçois de mes parents, surtout"*. Lorsqu'un des parents appelle un enfant, c'est le plus souvent pour lui dire de venir à table, ou au réveil pour lui dire de se lever : *"Mon père me réveille par téléphone."* Ça peut être aussi pour lui demander de faire moins de bruit : *"L'interphonie, c'est d'abord "moins fort la musique" et puis "le repas est servi" !"*, pour le prévenir qu'il part, ou que quelqu'un l'attend ; ou encore pour lui demander une information : une mère cite comme occasion d'utilisation de l'interphone *"de demander un renseignement à mon fils si je suis devant l'ordinateur"*, et un enfant dit aussi *"mon père m'appelle pour l'aider quand la radio ne marche pas"*. Entre les enfants, deux sœurs utilisent l'interphonie pour se parler : *"[Les occasions ?] quand on veut se parler, ma sœur et moi, et qu'elle est dans sa chambre"*, mais en général, cette fonction est plutôt utilisée pour transmettre une information. Ainsi, une fille dit appeler son frère cadet *"pour lui dire qu'il fait trop de bruit [avec sa musique]"*, et une autre appelle ses frères et sœurs plus jeunes *"pour dire qu'ils arrêtent de se disputer"*. Le soir, une jeune fille prévient sa sœur *"que le film commence"*. Enfin, l'interphonie, surtout au début, a été utilisée *"pour faire des essais", "pour s'amuser" ou "par curiosité"*.

La fonction d'interphonie est considérée facile à utiliser : 49 sur les 50 personnes ayant répondu trouvent la fonction plutôt facile à utiliser. Cela est à relier avec l'utilisation large de cette fonction. Il semble que, pour une part, ce soit la facilité d'utilisation qui favorise l'usage, et non l'inverse. L'interphonie semble en fait être un service qui fonctionne grâce à l'offre, et non par une demande, un besoin défini. En effet, 9 personnes seulement trouvent la fonction indispensable, 39 utile mais elles pourraient s'en passer et 11 superflue. Cependant, ce sont les gens qui ne l'utilisent jamais qui la jugent superflue (8 personnes sur les 12 qui ne l'utilisent pas la jugent superflue), 13 personnes sur les 16 qui l'utilisent parfois la jugent utile ainsi que 22 personnes qui l'utilisent régulièrement (8 la jugeant indispensable). Il existe donc un lien entre l'appréciation et la fréquence d'usage. Cependant, les personnes qui utilisent l'interphonie régulièrement ne vont pas majoritairement jusqu'à la qualifier d'indispensable.

Quelques personnes nous ont fait part de la difficulté qu'elles ont à retenir les numéros internes des postes (*"Le problème avec l'interphone, c'est qu'on ne sait jamais le numéro"*

de celui qu'on veut appeler"), ce qui vient s'ajouter aux nombreuses connaissances nécessaires pour maîtriser une partie au moins du système (voir la partie sur l'apprentissage).

Tableau II.C. 1 Appréciation de l'utilité de la fonction d'interphonie selon la fréquence d'usage

Fréquence Appréciation	Régulièrement	Parfois	Jamais	Ne connaît pas la fonction	Total
Indispensable	8	1	0	0	9
Utile	22	13	4	0	39
Superflue	1	2	8	0	11
Non réponse	0	0	8	2	10
Total	31	16	20	2	69

De plus, il est nécessaire de pondérer ces conclusions au regard du type d'habitation des personnes interrogées. En effet, **les personnes qui trouvent la fonction indispensable habitent majoritairement dans une maison à deux ou trois niveaux** (8 sur les 9), ceux qui la trouvent utile également (31 sur 39), alors que ceux qui la trouvent superflue logent majoritairement dans des appartements d'un seul niveau (7 sur 11). L'intérêt d'éviter d'avoir à se déplacer prend évidemment moins de sens dans un appartement de taille restreinte⁷, alors qu'il est souligné dans les maisons : "*[L'interphonie] c'est très pratique. Notre maison est sur 3 étages, il y a la salle de jeux des enfants en haut.*" ; "*On utilise l'interphone pour appeler dans les étages. On ne s'entend pas entre le rez-de-chaussée et le deuxième étage. Avec la porte fermée et la musique, on n'entendait rien.*"

⁷ Notons qu'une personne qui habite un appartement signale l'intérêt de l'interphonie entre son appartement au 5ème étage et celui d'amis chez qui elle se rend souvent au 1er étage du même immeuble. Elle se déplace chez eux avec son combiné Call Porteur, et peut si nécessaire communiquer avec ses enfants restés dans l'appartement.

Tableau II.C. 2 Fréquence d'usage de la fonction d'interphonie selon le type d'habitation

Type d'habitat	Appart. 1N	Appart. 2N	Maison 2N	Maison 3N	Total
Fréquence					
Régulièrement	3	3	8	17	31
Parfois	2	3	8	3	16
Jamais	8	2	7	3	20
Ne connaît pas	0	0	2	0	2
Total	13	8	25	23	69

Tableau II.C. 3 Appréciation de l'utilité de la fonction d'interphonie selon le type d'habitation

Type d'habitat	Appart. 1N	Appart. 2N	Maison 2N	Maison 3N	Total
Appréciation					
Indispensable	1	0	2	6	9
Utile	2	6	16	15	39
Superflue	7	1	1	2	11
Sans réponse	3	1	6	0	10
Total	13	8	25	23	69

Cependant, un regret chez certaines personnes dans cette fonction : *"Quand on utilise l'interphone et qu'une personne est déjà en ligne, ça sonne "occupé", et elle n'est donc pas prévenue qu'on l'appelle. On ne sait pas, en interne, qui appelle. On devrait avoir une sorte de signal d'appel intérieur"*. En effet, sur les 50 personnes concernées par l'interphonie, 14 sont tout à fait d'accord et 24 plutôt d'accord avec cette proposition, alors que 12 sont plutôt pas ou pas du tout d'accord avec cela.

Enfin, certains interviewés ont exprimé le souhait dans leurs commentaires de pouvoir utiliser l'interphonie également avec les postes analogiques. Une personne estime que *"il manque une fonction d'interphonie avec les postes fixes [analogiques]"*, alors que pour une autre cette fonction semble exister mais difficile à mettre en œuvre, si l'on en croit sa remarque *"l'interphonie est facile à utiliser sauf pour appeler les postes analogiques"*. Notons encore un intérêt de la fonction d'interphonie qui est *"de connaître le numéro du poste pour identifier le Call Porteur quand on les a mélangés"*. Un autre usage de l'interphone est de faire sonner un poste que l'on ne retrouve plus : *"Ça permet de retrouver les combinés quand ils ne sont pas sur la base."*

D'après les observations qui ont suivi le questionnaire "après utilisation", certains foyers ont diminué leur usage de l'interphone. Le constat de moindre utilisation est là, parfois sans raisons précises : *"C'est vrai, on n'utilise presque plus l'interphone, ces derniers temps."* Cette fonction avait un **aspect ludique au départ** : *"(On l'utilisait) plutôt pour s'amuser, c'est le côté gadget du combiné. Mais on l'utilise encore. Par exemple, quand je serai dans le jardin, je pense que je vais l'utiliser."* Les enfants en particulier en avaient un usage d'amusement : *"Au début, les filles l'utilisaient beaucoup. Ça a duré quelques mois et puis*

plus du tout." Les parents peuvent également jouer le jeu : *"L'interphone, c'est plus pour le fun, ce sont surtout les filles qui s'en servent le plus."* L'aspect relationnel entre en ligne de compte également : *"Les premiers temps, on l'utilisait beaucoup. Mais ça nous a passé. C'est un peu froid, comme ambiance."*

b. La fonction répertoire

Au moment de la passation du questionnaire de janvier, 43 personnes disaient avoir déjà programmé des numéros sur le répertoire d'un ou de plusieurs Call Porteur du foyer. 31 l'ont fait sur leur combiné personnel, 12 sur le Call Porteur familial, 3 sur celui de leur conjoint, 3 sur celui d'au moins un de leurs enfants, deux sur celui d'au moins un de leurs parents, mais aucun sur le combiné d'un frère ou d'une sœur. Seul un enfant ne connaît pas la fonction. **La programmation du répertoire se situe donc bien dans les pratiques de personnalisation des appareils réservés à leur possesseur**, chacun programmant de manière privilégiée son propre combiné. **Le combiné familial répond par contre à une pratique familiale de programmation.**

Ainsi, à une pratique de programmation personnelle correspond une pratique personnelle d'utilisation du combiné : *"J'utilise mon combiné personnel pour appeler, parce qu'il y a mon répertoire dessus."* ; *"Ce qui me pousse à prendre mon combiné, c'est que j'y ai mon propre répertoire."* En fait, **le répertoire est une des conditions d'appropriation du combiné, certaines personnes reconnaissant leur combiné par l'annuaire qu'elles y ont entré** (voir ci-dessous, la différenciation des combinés).

En effet, les personnes interrogées rentrent leur réseau proche dans ce répertoire, ainsi que des numéros utilitaires : *"J'ai mis dans mon téléphone mes numéros, ceux que j'appelle le plus souvent."* ; *"Dans mon agenda, je marque les numéros. Je les ai tous rentrés dans la mémoire. Ça en fait dix. Ce sont tous les numéros que j'appelle."* ; *"J'ai le numéro de mes parents, de mes beaux-parents, d'un copain de cheval. J'ai aussi des numéros pratiques comme le numéro du supermarché, c'est très utile quand on veut commander des trucs. J'ai aussi le numéro du cinéma."* ; *"C'est surtout les amis. J'ai aussi quelques numéros comme le docteur."*

Ces numéros mémorisés correspondent donc à des activités de la vie de tous les jours, et aux gens les plus appelés. Exception faite parfois des numéros assez anciens pour être connus de mémoire, qui n'ont pas besoin d'être inscrits : *"J'ai mis en mémoire la famille et quelques amis, les plus récents que j'ai. Les anciens, je les connais par cœur."*

Souvent, pour les adultes, le répertoire de Call Porteur n'est pas considéré comme suffisant, les numéros se trouvent également sur un support papier, c'est **une gestion du risque de la mémorisation sur support technique** : *"Les numéros que j'ai rentrés, sont dans mon répertoire, mon agenda papier. C'est au cas où j'aurais fait une mauvaise frappe."* ; *"J'ai toujours un répertoire papier, quand même. On ne sait jamais ce qui peut arriver."* De plus, les adultes ont des occasions d'appeler leurs relations d'autres endroits que la maison et le répertoire de Call Porteur n'est donc pas suffisant pour noter les numéros : *"depuis l'extérieur, j'ai mon agenda."*

En revanche, les enfants ont peu d'occasions d'appeler de l'extérieur de la maison et donc d'utiliser un autre support que Call Porteur comme répertoire : *"J'ai rentré les numéros que*

j'appelle sur la mémoire (de Call Porteur). Je n'ai pas de répertoire (papier). Je n'appelle jamais d'ailleurs (que de la maison). Certains, je ne les connais pas par cœur, parce que je les ai rentrés tout de suite."

Ainsi, si le répertoire de Call Porteur peut être suffisant, devenir un substitut à un autre répertoire pour les enfants, il n'est qu'un moyen plus rapide d'accéder aux numéros de la maison pour les parents, et le fait de rentrer les numéros de téléphone, alors que l'on doit garder un support papier (répertoire), informatique (fichier sur ordinateur) ou électronique (agenda électronique), est jugé redondant et contraignant par les adultes : *"Avec Call Porteur, j'ai fait l'effort de mettre en mémoire les numéros. Je l'ai fait tout d'un coup, c'est du travail !"*

Les enfants, qui trouvent ludique l'utilisation de Call Porteur, peuvent alors aider leurs parents à répertorier les numéros voulus, tout en demandant qui rentrer à leurs parents : *"En bas (dans le séjour, sur le Call Porteur parental), j'ai mis leurs numéros. J'avais le répertoire sous les yeux et je leur demandais : "et untel, je le mets ?", et mes parents me disaient ce qu'ils voulaient faire."*

De plus, ce sont surtout les débuts qui semblent astreignants, car il faut rentrer la base du réseau (parfois 20, voire 50 numéros rentrés). Ensuite, les personnes observées l'ont fait *"au fur et à mesure"*.

Certaines familles, qui possèdent des réseaux communs (famille, voire amis) se plaignent de devoir programmer ces mêmes numéros sur chaque combiné : *"Pour le répertoire, il faudrait pouvoir mémoriser des numéros sur la borne, pour avoir des numéros communs sur tous les Call Porteur. Là, on est obligé de le faire autant de fois qu'on a de Call Porteur."*

Cependant, plusieurs personnes interrogées se refusent à programmer des numéros de téléphone, l'externalisation de la mémoire les inquiétant pour les pratiques hors domicile : *"Je ne mets pas en mémoire, ça me permet de me souvenir des numéros, et de pouvoir les faire quand je ne suis pas chez moi."* D'autres se rendent compte aujourd'hui qu'elles ont oublié des numéros pourtant incorporés : *"J'ai programmé pas mal de numéros. Une trentaine. Tout mon calepin. J'ai déjà oublié les numéros. L'autre fois, j'appelais mes parents, j'ai hésité, ça ne fait pourtant pas longtemps qu'on a le système."*

Les programmations de numéros se font plus sur les combinés confort (39 personnes l'ont déjà fait) que sur les combinés standard (ils sont 8 à l'avoir expérimenté).

Pour les deux types de combinés, cette programmation est considérée comme facile : 38 sur 39 trouvent facile la programmation sur les confort et 7 sur 8 sur les standard.

L'accès à la programmation et à l'utilisation du répertoire paraît donc plus complexe de prime abord sur les combinés standard (peu de personnes tentent de le faire), mais l'opération s'avère facile selon ceux qui l'utilisent, qui sont surtout les enfants de la maison (5 sur les 8).

Au niveau de l'utilisation du répertoire et de la manière de faire apparaître les numéros enregistrés, peu de personnes savent qu'il est possible d'avoir la première lettre souhaitée sans faire défiler tout le fichier, et cela semble être plutôt des enfants qui ont trouvé cette fonction : *"Au début, je pensais qu'il fallait faire défiler tous les noms. Mais en fait, pour avoir "A", on appuie une fois, pour "B" deux fois, etc."* (fille, 16 ans) ; *"Au début je faisais défiler, mais après, j'ai vu qu'on pouvait appuyer sur la lettre, donc aujourd'hui, c'est facile"* (garçon, 14 ans).

Pour les autres personnes, en effet, un grand inconvénient du répertoire est de devoir faire défiler tous les noms et, quand il arrive de dépasser celui qu'on recherche, de ne pouvoir revenir en arrière : *"C'est une fonction difficile à utiliser, car c'est par ordre alphabétique, il faut que je fasse défiler tout. Si c'est dépassé, je ne sais pas reculer. J'annule tout et je repars à zéro. Il faudrait un système pour avoir directement le nom en mémoire plutôt que de défiler la liste."*

Les personnes qui connaissent la fonction ne l'utilisent pas pour autant : *"Pour accéder au répertoire, on peut passer directement par la lettre alphabétique, mais la plupart du temps, on fait "suite, suite, suite" (défilement de tous les numéros)."*

Alors qu'elle est moins utilisée, cette fonction de répertoire est plus souvent considérée comme indispensable que la fonction d'interphonie et moins souvent considérée superflue. Ainsi, sur les 55 personnes ayant répondu, 18 trouvent la fonction indispensable, 30 utile, mais ils pourraient s'en passer et 7 superflue. Ce sont surtout les parents qui trouvent la fonction indispensable (16 sur 33, contre 2 enfants sur 22), *"la fonction de répertoire est normale pour moi, elle devrait être partout."* (homme), alors que les enfants pourraient plus facilement s'en passer (17 la trouvent utile et 3 superflue, contre 13 adultes qui la trouvent utile et 4 superflue).

c. La fonction de transfert

La fonction de transfert est par contre beaucoup moins utilisée, certaines personnes disant d'ailleurs qu'elles n'ont pas eu le temps d'apprendre à l'utiliser et de la maîtriser. 10 personnes ne connaissent pas la fonction et 39 ne l'ont jamais utilisée (la proportion est à peu près égale entre les enfants et leurs parents). 7 personnes disent l'utiliser souvent et 13 parfois (sur 69). Cela est à relier avec la personnalisation des numéros, ces deux fonctions étant inversement liées. **En effet, les appels arrivant de plus en plus sur un poste ciblé selon leur destinataire, il y a de moins en moins besoin de transférer les appels.** De plus, les interlocuteurs privilégiés disaient (voir premier rapport) que les appels étaient souvent destinés aux enfants. Or, ce sont eux qui ont le plus bénéficié de la personnalisation des numéros, la fonction de transfert devient donc caduque dans de nombreux cas : *"Je n'ai jamais à transférer. Quand je suis seule, je demande à la personne de rappeler, et sinon les enfants sautent sur le téléphone en premier."*

La personnalisation des lignes sert de filtre. Ainsi, les appels arrivant aux parents (les enfants regardant le numéro de l'appelant ou ne décrochant pas si ce n'est pas sur leur ligne) leur sont beaucoup plus fréquemment qu'auparavant destinés. Sinon, c'est que les enfants sont absents : *"Que je décroche, c'est rare. En général, je suis dans le séjour. Si l'appel n'est pas pour moi, ce qui est rare, je ne fais pas le transfert car si l'appel redescend ici (après avoir sonné chez les enfants), c'est qu'il n'y a personne en haut."*

De plus, la peur de perdre des appels ne favorise pas les essais, l'apprentissage au coup par coup : *"Je ne suis pas très assurée avec la fonction de transfert, j'ai peur de perdre des appels."* (femme)

La fonction est de plus perçue comme particulièrement difficile entre les combinés Call Porteur et les postes analogiques.

Cette fonction de transfert est très rarement la pratique majoritaire quand une personne reçoit un appel pour un autre membre du foyer. Quand cela arrive, les gens apportent pour la plupart le combiné à la personne concernée (49 sur 69 ont majoritairement cette pratique), 3 demandent à la personne de venir, donc 52 font dans la

plupart des cas circuler le combiné. 8 personnes ont une pratique majoritaire de transfert, et 3 apportent ou transfèrent selon la distance ou la disponibilité de la personne concernée par l'appel. Les autres pratiques sont plus rares : 1 personne dit prendre le message et le donner à la personne concernée pour qu'elle rappelle, 2 personnes décrochent un autre combiné (tous les appareils fonctionnant sur le même numéro), et pour 3 personnes, recevoir des appels pour d'autres personnes du foyer ne leur arrive jamais.

Notons que la fonction de transfert est également utilisée pour un autre type d'occasions, au moment où les combinés montrent une faiblesse de batterie : *"J'utilise la fonction de transfert quand la batterie baisse. Il y a un bip et je change d'appareil. Je mets le premier à recharger."*

Enfin, la fonction est peu considérée comme nécessaire. Elle peut être classée derrière les deux fonctions précédentes (répertoire et interphonie) dans l'opinion de son utilité. Sur les 52 personnes ayant répondu, 5 la considèrent indispensable, 34 utile, mais elles pourraient s'en passer et 13 superflue.

Tableau II.C. 4 Utilisation des fonctions d'interphonie, de répertoire et de transfert

	Interphonie	Répertoire	Transfert
A déjà utilisé la fonction	47	43	20
N'a jamais utilisé la fonction	20	25	39
Ne connaissait pas la fonction	2	1	10

Tableau II.C. 5 Appréciation comparée des fonctions d'interphonie, de répertoire et de transfert

	Interphonie	Répertoire	Transfert
Indispensable	9	18	5
Utile, mais pourrait s'en passer	39	30	34
Superflue	11	7	13
Sans réponse	10	14	17

Certaines personnes interrogées voient une utilité dans le transfert qui est le maintien du combiné personnel dans la sphère personnelle : *"Le problème, c'est que si je décroche et que j'ai quelqu'un pour mes parents, je leur apporte le téléphone et ils le gardent pour parler. Il faudrait que je transfère l'appel et que mes parents prennent sur un autre poste."* La solution de cette jeune fille est pour le moment de regarder le numéro de l'appelant et de ne pas décrocher si elle ne reconnaît pas un appel pour elle. **Le transfert pourrait alors être appris dans une logique de personnalisation du combiné, c'est-à-dire de volonté de propriété, car le transfert permet de garder son combiné, de transférer les appels, plutôt que d'apporter le combiné.**

d. La conférence à trois

Une fonction possible de Call Porteur est la conversation à trois, c'est-à-dire que deux personnes du foyer, avec chacun un combiné, peuvent mener une conversation avec une personne qui aurait appelé ou qu'elles appelleraient.

Cependant, **l'usage de cette fonction semble peu répandu et peu maîtrisé**. Nous n'avons pas de résultat quantitatif sur cette fonction, mais des réactions à l'énonciation de la fonction. En particulier, les personnes qui ne connaissaient pas cette possibilité de conversation à trois y voient une manière de pallier à l'absence de main-libre des combinés Call Porteur : *"Je ne sais pas l'utiliser. Mais ce serait bien pour remplacer le haut-parleur."*

Cependant, les occasions de parler avec d'autres membres du foyer à une même personne peuvent être réduites : *"Je ne m'en suis pas servi. Ça peut être utile, mais on n'a pas beaucoup de personnes qu'il nous intéresse d'appeler à trois."* Selon certains, Call Porteur aurait plutôt tendance à favoriser une individualisation des appels : *"On n'a pas d'occasion de l'utiliser. Call Porteur a plutôt servi à isoler chacun."*

Seule la famille peut être concernée par cette fonction : *"Il faut qu'on s'y mette (à utiliser la fonction). Pour écouter à plusieurs une conversation, quand on appelle dans la famille."*

La fonction de conférence à trois peut donc être perçue comme utile, Call Porteur n'ayant pas de haut-parleur, pour la famille, principalement, ou comme inutile, Call Porteur réduisant le nombre des appels communs (ou personnalisant les appels, chaque membre du foyer appelant ou étant appelé plus spécifiquement). Notons que certaines personnes utilisent la fonction de transfert, pour se passer entre membres du foyer les appels communs. En effet, la communication à trois par téléphone peut être considérée comme difficile : *"La fonction est peu utile, car la communication à trois, c'est toujours difficile, on se coupe la parole."*

e. L'identification de l'appelant

La fonction d'identification de l'appelant est largement appréciée par les interviewés, nous pouvons le voir par les réactions à l'affirmation "J'apprécie de voir le numéro de l'appelant s'afficher quand je reçois une communication", proposée dans le questionnaire de deuxième phase. En effet, 42 personnes sur les 66 ont répondu qu'elles sont tout à fait d'accord avec cette affirmation, 18 sont plutôt d'accord, 6 ne sont plutôt pas d'accord et aucune n'est pas du tout d'accord. Cette fonction est donc considérée comme très positive. Cette fonction est utilisée principalement pour filtrer les appels : *"C'est bien, on sait pour qui c'est. Ça remplace le numéro personnel. Ma fille ne décroche pas quand ce n'est pas pour elle, donc les appels qui restent sont pour nous."* De plus, même quand les personnes décrochent, elles sont dans un état d'esprit, elles se sentent prêtes pour l'appel : *"La présentation du numéro permet d'anticiper. Si c'est un numéro qu'on ne connaît pas, je ne réponds pas, ou bien on sait à quoi s'attendre. C'est pour se mettre dans un certain état d'esprit."*

Cependant, au niveau des aspects techniques de cette fonction et de son utilisation au quotidien, les remarques tournent autour de l'absence de relation entre l'affichage du numéro de l'appelant et la fonction de répertoire : *"Avant, j'avais la présentation du numéro. Là, les noms ne sont pas "traduits". Avant, sur le Sillage, il y avait le nom. C'est une régression."*

Plusieurs personnes se demandent en fait pourquoi les numéros qui s'affichent et qui sont enregistrés dans le répertoire ne se transforment pas en nom de l'appelant.

De plus, certains émettent le souhait que le numéro reste affiché plus longtemps et qu'il soit possible de le mémoriser dans le répertoire : *"Dommage qu'on ne puisse pas le mémoriser. Dommage aussi qu'il n'y ait que le numéro et pas le nom."* ; *"Ce serait bien de pouvoir le retrouver après qu'on ait raccroché, pour le mettre en mémoire."*

De même, la possibilité d'avoir par affichage la liste des personnes ayant essayé d'appeler, serait la bienvenue : *"[les moins de Call Porteur] Il n'y a même pas de journal des appelants !"*.

Si l'identification est considérée comme positive, elle ne semble pas aller assez loin techniquement pour les personnes interrogées, et devrait être reliée au répertoire.

2. LES COMBINÉS : DIFFÉRENCIATION ET APPRÉCIATION

a. La différenciation des combinés

Les combinés, dont l'usage est relativement personnalisé, nécessitent par conséquent d'être différenciés. La majorité des personnes parviennent à les différencier, à l'exception de quatre personnes qui disent avoir du mal. La reconnaissance peut s'effectuer selon plusieurs indices. De manière majoritaire, **les personnes reconnaissent les combinés par leur emplacement, leur localisation** (33 réponses). Cependant, quand les combinés ne sont pas sur leur chargeur, il devient difficile de les distinguer : *"Quand ils se promènent, je ne sais pas les reconnaître."*

De même, plusieurs familles ont placé des **signes extérieurs sur les combinés** qui aident à les différencier : étiquette de couleur, étiquette avec le nom de la personne, le numéro d'appel interne ou externe, ruban, bouts de scotch, système d'attache sur certains, etc. 33 personnes les reconnaissent grâce à ces signes. La diversité des moyens montrent le grand besoin de différenciation physique, et cela se ressent dans les propositions faites : *"Il faudrait qu'ils aient des couleurs différentes ou des marques distinctives."* ; *"il faut absolument que les postes soient de couleurs différentes, voire de formes différentes."*

Ensuite, 10 personnes ont répondu les différencier grâce à la distinction standard/confort et 10 par le numéro affecté au moment de la numérotation. Les autres manières de différencier les combinés sont beaucoup moins citées : une personne regarde les numéros programmés dans le répertoire, 2 reconnaissent les combinés lorsqu'ils sonnent, et 1 personne considère qu'il est inutile de les différencier, puisqu'ils sont tous reliés à la même ligne.

Vis-à-vis de la distinction standard/confort, plusieurs personnes nous ont dit trouver aberrant d'avoir plusieurs sortes de combinés : *"La diversité des combinés est absurde. Je ne vois pas l'intérêt de donner des "standard" d'une part, et d'autre part, d'en donner de deux sortes à la même famille. Ça oblige à apprendre deux fonctionnements différents. Les combinés standard ne sont vraiment pas grand public sauf pour passer en fréquence vocale c'est plus facile sur ceux-là."* Cette remarque résume bien le sentiment de plusieurs personnes, qui trouvent contraignant le fait de devoir apprendre, mémoriser, faire des opérations différentes selon les différents combinés Call Porteur et entre Call Porteur et analogiques.

b. Appréciation ergonomique des combinés

L'esthétique des combinés Call Porteur est appréciée par la grande majorité des personnes interrogées. 54 personnes sur 69 trouvent que l'esthétique est bonne, 15 la trouvent moyenne et aucune ne la trouve mauvaise. La remarque sur les réserves esthétiques qui revient chez quelques personnes est : *"C'est trop germanique, ça manque de couleur, les combinés sont trop carrés, ce n'est pas du design italien"*. C'est en fait la fantaisie qui manque (nous l'avons vu également dans la volonté de donner plus de couleurs, *"des couleurs plus gaies"* aux combinés).

Les appréciations de la prise en main des combinés, c'est-à-dire l'appréciation de leur poids, taille, etc., ont la même structure : 56 personnes la trouvent bonne, 11 personnes moyenne et 1 mauvaise, les unes le trouvant trop lourd, d'autres trop léger.

Plusieurs inconvénients ergonomiques sont soulevés, en particulier vis-à-vis des touches : *"Quand je passe un appel, je mets mon pouce sur l'endroit où on parle pour ne pas qu'on entende, et ça coupe la communication."* ; *"La touche 'int' est trop près de la touche verte. Quand on le tient, le pouce est en haut, on doit faire un geste vers le bas."*

De même, certaines personnes trouvent les combinés un peu difficiles à tenir près de l'oreille : *"Ma joue appuie sur les numéros."* ; *"Le combiné est trop fin, on ne peut pas le tenir dans le creux de son épaule."* Cela est particulièrement un désagrément lors des communications longues, surtout professionnelles : *"Les combinés sont désagréables à tenir. On ne peut pas travailler avec, ce n'est pas professionnel. Dans le travail, on a de plus en plus de réunions téléphoniques, et ce n'est pas confortable."*

Enfin, certaines personnes lui reprochent la non praticité de le mettre dans une poche pour l'emporter avec soi : *"Je trouve le combiné un peu lourd, et surtout un peu long en taille, même si c'est mieux que l'autre sans-fil. Quand je le mets dans ma poche et que je suis assise, c'est désagréable, il dépasse. Il est même arrivé qu'il tombe."*

Tableau II.C. 6 Appréciation de l'esthétique et de la prise en main des combinés

	Esthétique	Prise en main
Bonne	54	56
Moyenne	15	11
Mauvaise	0	1

Un autre désagrément des combinés, en relation avec son chargeur, tient dans la différence de comportement à adopter pour prendre la ligne selon que le combiné est sur son chargeur ou non : *"Il y a le problème que ça coupe si on appuie sur le bouton de prise de ligne alors que le Call Porteur est sur son chargeur."* ; *"J'ai tendance à appuyer sur la touche verte, comme quand ils ne sont pas sur leur chargeur, et ça raccroche. Il faudrait que la touche soit désactivée quelques secondes, pour que ça n'ait pas d'effet d'appuyer dessus."*

Là encore, il est nécessaire de réfléchir selon l'emplacement du combiné pour choisir le bon système de décrochage.

c. Appréciation de la qualité sonore

Nous le verrons dans le classement d'intérêt (partie E.1.), la qualité sonore est appréciée par les personnes interrogées (quatrième rang, devant l'interphonie et le débit plus élevé). Les remarques spontanées sont très souvent positives : *"La qualité du son est super. Il y a un réel confort d'écoute. C'est beaucoup plus agréable."*, certains allant jusqu'à dire que cela favorise l'allongement des communications : *"Je téléphone plus longtemps. L'audition est impeccable, même quand je suis fatiguée, je peux téléphoner."*

Selon certains interviewés, leurs interlocuteurs également disent ressentir cette meilleure qualité sonore.

Cependant, il semble que la forme du combiné vienne réduire cette qualité : *"Alors que l'audition est bonne, l'ergonomie de l'écouteur fait que les bruits ambiants viennent perturber la communication."*

d. Réactions à l'absence de la fonction main-libre

Le fait que les combinés Call Porteur ne soient reliés qu'à des chargeurs individuels n'ayant pas de fonction main-libre est perçu comme un désagrément par les personnes interrogées. 27 personnes sont tout à fait d'accord avec l'affirmation "Il est dommage que les combinés Call Porteur ne possèdent pas de fonction main-libre", 21 sont plutôt d'accord, 18 ne sont plutôt pas d'accord et 3 pas du tout d'accord. Certains utilisent un appareil analogique avec cette fonction quand ils en ont besoin. De plus, elle semble désirée par les personnes qui n'en possédaient pas auparavant: *"L'absence de main-libre, c'est un point négatif, ce serait bien quand la grand-mère appelle les enfants."*

D. LES USAGES SOCIAUX DE CALL PORTEUR⁸ : APPROPRIATION DOMESTIQUE ET FAMILIALE

Nous avons vu, dans les attributions, la personnalisation des combinés et des numéros fixée au départ de l'expérimentation. Puis nous avons vu comment étaient utilisées les principales fonctions de Call Porteur. Cependant, plusieurs questions se posent à un niveau moins individuel : comment chacun des membres du foyer s'est approprié Call Porteur et quelles en sont ses utilisations dans l'ensemble des relations familiales, des relations sociales dans l'univers domestique. Est-ce que Call Porteur, par son installation en tant qu'objet technique de communication, a un impact sur la famille elle-même, sur les relations entre générations, dans le couple, entre frères et sœurs ? De plus, de par ses fonctions de gestion du temps et de l'espace de chacun, comment Call Porteur est-il utilisé dans le jeu de la territorialité et du binôme autonomie/dépendance ?

Nous chercherons d'abord à savoir si Call Porteur, après l'apprentissage et la diffusion des numéros, qui sont, nous l'avons vu, les deux conditions premières de l'appropriation, a été investi par les membres du foyer et comment, selon le rôle de chacun dans la maison.

Puis nous nous intéresserons à la notion d'espace domestique. Call Porteur, parce qu'il vient occuper un espace, parce qu'il permet des déplacements dans le foyer, parce qu'il permet les télécommunications, est un objet qui peut jouer un rôle dans les définitions sociales d'espaces. Quel est-il ?

1. LES APPROPRIATIONS D'USAGE DU COMBINÉ ET DU NUMÉRO

Nous avons vu qu'il y avait eu une attribution personnalisée des combinés, en particulier pour les enfants, mais que si le nombre de chargeurs donnés correspondent au nombre de personnes de plus de dix ans dans le foyer, il n'y avait pas adéquation parfaite entre chargeur et personne. En effet, l'attribution est couplée avec une attribution par pièces (et par équipements).

De même pour les numéros, il existe une pratique du numéro familial (qui est l'ancien) et une attribution de numéros pour les équipements (fax, ordinateur, principalement).

Mais l'attribution n'est pas tout, encore faut-il voir les usages qui sont faits des combinés et des numéros.

⁸ Cette partie est principalement l'objet des observations et des entretiens effectués auprès de huit foyers, pendant la deuxième phase de l'enquête. Cependant, quand des données quantitatives viennent éclairer les thèmes abordés, nous les avons incorporées dans ce texte, pour une meilleure homogénéité de lecture, comme nous avons inséré des extraits d'entretiens dans les parties plus quantitatives.

a. La règle implicite : chacun son combiné

Si le plus souvent, il n'y a pas de règle fixée une fois pour toute, **il existe une norme implicite dans les foyers rencontrés : chacun utilise son combiné prioritairement** : *"Chacun utilise son combiné" (homme) ; "Je n'utilise que mon combiné" (garçon, 17 ans) ; "ça ne m'est jamais arrivé d'utiliser le combiné des enfants"*.

La possession du combiné dans les usages semble donc très forte et partagée par tous, aussi bien les parents que les adolescents.

Certaines personnes sont autorisées, sous couvert du "propriétaire", à utiliser les combinés : *"Je n'ai jamais prêté mon combiné, sauf quand quelqu'un vient et qu'il ne connaît pas. A ce moment-là, je lui montre l'annuaire et les autres fonctionnalités, et je lui prête aussi s'il veut passer un coup de téléphone" (garçon, 15 ans)*

Ce prêt est plus un geste de démonstration, mais le prêt est tout à fait possible pour les amis, comme pour tout autre téléphone : *"Il n'y a que moi (qui utilise mon combiné personnel). Et mon amie, quand elle vient et qu'elle veut appeler ses parents." (garçon, 17 ans)*. De même, lors d'une observation, quand nous avons demandé à téléphoner, alors que nous étions dans le séjour, c'est le père de famille qui nous a montré l'appareil et dit comment l'utiliser (c'était le sien qui était dans cette pièce).

Le téléphone est donc prêté, c'est un geste volontaire pour les amis, les personnes venant dans le foyer. Cependant, il existe une règle implicite forte de possession pour les autres membres du foyer qui, semble-t-il, ne peuvent utiliser le combiné des autres. Cependant, dans les pratiques, et en particulier selon que l'on appelle ou que l'on reçoit un appel, les usages sont plus nuancés.

b. Emission-réception : une condition d'utilisation des différents combinés disponibles

Selon les personnes interrogées, au moment de la passation du questionnaire de janvier, un combiné spécifique Call Porteur était utilisé aussi bien pour appeler et pour recevoir des appels pour 46 personnes sur les 69, alors que 14 l'utilisaient plutôt pour appeler et 2 plutôt pour recevoir.

Au niveau des appels reçus, **pour les parents, les appels arrivent majoritairement sur l'ancien numéro de téléphone** (35 sur 40), 3 reçoivent majoritairement leurs appels sur leur nouveau numéro Call Porteur personnel et 2 considèrent que les appels sont équilibrés entre les deux numéros. **Alors que chez les enfants, 15 sur les 29 disent recevoir leurs appels majoritairement sur le nouveau numéro de téléphone**, 6 autant sur les deux lignes, et 8 sur l'ancien numéro. Cela est certainement lié à la diffusion plus large chez les enfants et au fait que le numéro personnalisé a été mis en place pour eux de manière quasi systématique.

Au niveau du poste de réception le plus souvent utilisé, 29 utilisent majoritairement leur combiné personnel, 18 le poste Call Porteur le plus proche, 14 le poste de la pièce d'où ils reçoivent des appels de manière majoritaire, 4 utilisent un poste analogique personnel, et 4 n'utilisent aucun poste en particulier. Les enfants utilisent majoritairement leur combiné personnel (20 sur 29), alors que les parents partagent leurs réponses aux appels entre leur combiné Call Porteur personnel (9), mais surtout entre le poste Call Porteur le plus proche et le poste de la pièce où ils sont majoritairement quand les appels arrivent (respectivement 15 et 11).

Les sonneries ne permettent pas toujours de reconnaître un appel qui arrive sur un combiné personnel ou spécifique. Ainsi, sur les 43 personnes concernées par la reconnaissance des sonneries d'un combiné, 14 ne savent pas si c'est leur combiné qui sonne, 20 reconnaissent la sonnerie, soit par sa tonalité, soit par son volume, 9 reconnaissent la provenance du son. Ainsi, certains ont personnalisé la sonnerie de leur combiné pour mieux la reconnaître : *"Je reconnais la mienne, je l'ai programmée aiguë et rapide, mais je ne reconnais pas entre celle de ma mère et celle de ma sœur."*

Cependant, la sonnerie n'est pas toujours bien distinguée selon le type d'appel : *"Les sonneries sont peu différenciées. Surtout, il n'y a pas de différence entre la sonnerie de l'interphonie et la sonnerie d'un appel extérieur."*

Quand un appel arrive sur un Call Porteur personnel, et que la personne n'est pas dans la pièce, la pratique de réception de l'appel la plus fréquente est d'aller décrocher le combiné personnel (17), puis vient la pratique d'attente du basculement sur un poste plus proche (14), alors que 2 personnes seulement disent le plus souvent intercepter. 10 utilisent ces trois possibilités selon leur distance par rapport au combiné qui est appelé, décrochant quand ils sont proches, attendant le basculement ou interceptant quand ils sont éloignés et 1 personne attend que quelqu'un d'autre décroche. La notion d'interception des appels semble mal connue des personnes interrogées, et cela peut être relié au basculement choisi par tous qui permet de "récupérer", après quelques sonneries, un appel qui arrive originellement sur un autre poste.

Pour les enfants, nous avons vu que le poste personnel coïncide avec la pièce personnelle et les réceptions d'appel coïncident également à cet espace, alors que pour les parents, les pièces de réception semblent plus diversifiées et les postes de réception également.

Pour les appels passés depuis le domicile, les postes utilisés sont encore plus majoritairement qu'en réception le combiné Call Porteur personnel (38 personnes) et le combiné Call Porteur le plus proche (16 personnes sur 69). Pour les enfants, les chiffres sont quasiment les mêmes pour l'émission et la réception (21 sur 29 utilisent leur Call Porteur personnel en émission et 20 en réception), ce qui s'explique par la forte pratique de communication téléphonique dans leur chambre (c'est-à-dire avec leur combiné personnel qui, nous l'avons vu, se trouve toujours dans leur chambre). Pour les parents, le Call Porteur personnel est plus utilisé en émission qu'en réception (17 l'utilisent de manière majoritaire en émission et 9 en réception). Cette logique d'usage préférentiel d'un Poste pour appeler (et dans une moindre mesure pour recevoir des appels) se trouvait déjà dans les usages téléphoniques avant Call Porteur (voir I.C.1.a. Les postes utilisés). Cependant, par l'appropriation d'un combiné et un seul par personne, Call Porteur renforce la personnalisation des combinés.

Tableau II.D. 1 Postes d'émission et de réception des appels

	Poste d'émission			Poste de réception		
	Parents	Enfants	Total	Parents	Enfants	Total
Combiné Call Porteur personnel	17	21	38	9	20	29
Combiné CP le plus proche	12	4	16	15	3	18
Poste analogique personnel	1	1	2	3	1	4
Poste analogique avec fonctions spécifiques	1	0	1	0	0	0
Poste de la pièce dans laquelle on est le plus souvent à ce moment-là	6	2	8	11	3	14
Aucun en particulier	1	1	2	2	2	4
Mobile	2	0	2	0	0	0

En fait, le statut de l'émission et celui de la réception sont différents pour les personnes interrogées. Alors que l'émission d'appel est un acte volontaire et "prémédité", la réception est involontaire et survient alors que les personnes sont dans la maison et ont une autre activité.

La réception cherche donc à être un geste efficace, dont le but est de prendre l'appel : *"Quand ça sonne, on décroche le plus proche. Si le combiné de mon fils se balade, ça m'arrive de l'utiliser."* (homme)

Selon les activités de la journée, les Call Porteur qui se trouvent au plus proche serviront à répondre : *"J'utilise un autre Call Porteur (que le mien) quand je suis dans le séjour et je regarde la télé, par exemple, et que le téléphone sonne ici."* (garçon, 19 ans) ; *"Quand je suis en train de faire la cuisine, et que le téléphone sonne, je décroche celui-ci (celui de la cuisine)."* (femme)

Ainsi, le fait que des combinés Call Porteur soient disposés dans de nombreux endroits des maisons favorise parfois l'emprunt de combinés personnels pour recevoir des appels : *"Les combinés des garçons, je ne les prends pas pour appeler. Mais si je suis en haut et que ça sonne, je décroche, si je suis par exemple sur l'ordinateur (qui est dans une petite pièce à l'étage, entre les deux chambres des enfants). Je ne monte pas avec un Call Porteur dans cette pièce, car je sais qu'il y a des combinés en haut."* (femme)

Ainsi, la possession ne va pas toujours jusqu'au transport des combinés personnels (voir également la partie sur les combinés hors communication). **La réception d'appel étant jugée prioritaire et impromptue, il y a une autorisation tacite de l'utilisation des différents combinés pour répondre.**

Il apparaît cependant que cela arrive principalement en cas d'absence du propriétaire : *"Ça m'arrive d'utiliser celui de mon père. Quand je suis en bas et que je n'ai pas pris le*

mien. Je ne demande rien, il n'y a pas de problème, souvent ce sont des moments où il n'est pas là." (garçon, 17 ans)

Cependant, certains jeunes voient cela d'un mauvais œil, en particulier parce que cela signifie que les parents rentrent dans leur chambre. Nous avons vu le cas de cette jeune fille qui apprend, pendant l'entretien, que ses parents utilisent son combiné quand elle n'est pas là, pour le prendre avec eux dans le bureau en cas d'appels. C'est elle qui dit ensuite : *"On manque de téléphones. Celui qui est à fil devrait être remplacé par un Call Porteur (c'est celui dont les parents ne se servent pas et qu'ils préfèrent remplacer par celui de leur fille quand elle n'est pas là)." (fille, 16 ans)*

L'appropriation du combiné peut être forte, surtout pour les adolescents, qui l'ont intégré dans leur chambre et dont l'utilisation par les autres membres du foyer peut être vue comme une intrusion dans un espace personnel. Cependant, de manière générale, les combinés peuvent être utilisés en réception. Par contre, en émission, chacun préférera utiliser le sien propre, en particulier parce qu'il possède un répertoire, nous l'avons vu, et parce que utiliser un combiné qui n'est pas le sien signifie le garder un moment avec soi et que le membre du foyer à qui il appartient pourrait en avoir besoin pour passer ou répondre à un appel. Le combiné prêté peut alors être perçu comme étant confisqué : *"Le problème, c'est que si je décroche mon combiné et que j'ai quelqu'un pour mes parents, je leur apporte le téléphone et ils le gardent pour parler. Il faudrait que je transfère l'appel, et que mes parents prennent sur un autre poste."*

Enfin, concernant les règles qui régissent implicitement les usages des différents combinés, **les appareils qui se trouvent dans des pièces collectives (séjours, cuisine, salle à manger, etc.), même s'ils correspondent à une appropriation (d'un des parents), peuvent être utilisés de manière plus souple par tous :** *"J'utilise celui du salon, de mon père. Pour appeler mon frère à l'interphone."* (fille, 13 ans)

Au contraire, les observations ont montré que les enfants ont par exemple peu d'occasions entrer dans les chambres de leurs parents et donc d'y téléphoner et que si les parents prennent le combiné de leurs enfants, ils ne restent pas dans leurs chambres pour appeler, ils vont dans une pièce qui leur est personnelle, à côté, voire dans une pièce collective.

Ainsi, alors que la réception d'appel permet des usages souples de combinés variés de la maisonnée, de par son statut prioritaire sur les activités et sur les appropriations, voire sur les espaces, l'émission est considérée comme une activité à part entière du membre de la famille et celui-ci doit se plier aux règles de la maison.

Call Porteur, de par son système de mobilité et de multiplicité des combinés, s'est vu investir de ces règles préexistantes. Cependant, celles-ci ont dû s'adapter au nouveau système, et nous voyons qu'au niveau de l'appropriation du combiné, **un clivage des règles s'est effectué entre réception et émission, entre absence et présence des personnes dans le foyer**. Ainsi, alors que Call Porteur a entraîné une personnalisation plus forte des combinés (dans des espaces intimes que sont les chambres d'enfants et dans les usages individuels pour les enfants et les parents), il existe des normes familiales qui permettent aux membres du foyer d'accéder aux communications extérieures, tout en maintenant le respect de la propriété de chacun.

c. La personnalisation des numéros : pour une appropriation des réceptions d'appels

Si la règle s'est focalisée sur les émissions d'appels, cela ne signifie pas qu'il n'y ait pas également une concentration des appels sur les numéros - et donc les combinés - personnels, qui vient renforcer la personnalisation des communications. Cependant, le basculement des appels laisse un point aléatoire dans la réception des appels : personne n'est sûr à 100% que l'appel qui arrive quelque part dans la maison n'est pas pour lui.

La personnalisation des numéros est considérée comme positive par tous les membres du foyer, et l'adéquation entre combiné et numéro jugée comme idéale.

Nous verrons (dans le point 3. Les impacts familiaux et sociaux des fonctions) que le fait d'être directement joignable et seulement par les personnes désirées était considéré comme positif par les personnes interrogées. Alors qu'auparavant, la maison était un lieu indistinct que l'on appelait pour avoir quelqu'un, et que certaines personnes du foyer géraient (voir l'image de la secrétaire qui doit gérer et répartir les appels dans la maison, donnée par une mère), aujourd'hui, la maison est segmentée selon ses membres : *"Maintenant on appelle une personne particulière et non plus un lieu commun."* Ainsi, **le numéro personnalisé, ajouté au combiné, favorise un ciblage des appels qui entrent dans la maison**. Les enfants, en particulier, trouvent les avantages multipliés quand les deux éléments coexistent : *"Le numéro et le combiné ensemble, c'est vraiment lié. Les combinés ne servent que s'ils correspondent à un numéro."* (garçon, 17 ans) ; *"On a un appareil chacun, on peut mieux appeler. On est plus sûr quand un appel arrive sur le téléphone, que c'est pour nous."* (fille, 13 ans)

Les appels entrants sont donc plus ciblés sur une personne ou un lieu et les appels sortants sont inscrits dans des règles de territorialité familiale. Il est donc nécessaire de

développer ces inscriptions spatiales des communications, pour bien comprendre les relations entre les membres du foyer par l'intermédiaire de Call Porteur.

2. LES LIEUX D'USAGES ET D'EMPLACEMENTS DE CALL PORTEUR : TRAJECTOIRES, TERRITOIRES ET ESPACES FAMILIAUX

a. La localisation des chargeurs : structure spatiale des communications

Si Call Porteur se caractérise entre autres par ses potentialités de mobilité, il n'en reste pas moins qu'il faut trouver des emplacements pour les chargeurs, qui sont les bases des combinés, et qui sont également la base spatiale des communications, chaque chargeur étant le point central d'un faisceau de trajectoires du combiné, et tous les chargeurs formant la structure spatiale des communications (de par leurs emplacements et les trajectoires qui se tracent autour).

Nous avons vu de façon quantitative que les chargeurs ont été placés dans des pièces collectives (séjour, salles à manger, cuisine) et des pièces personnelles (chambres, bureau). Par contre, les chargeurs n'ont pas été placés dans des lieux intimes, comme la salle de bains ou les toilettes (même si parfois, le combiné y est apporté). Mais dans un logement, qui forme un espace clos et délimité, lui-même renfermant de multiples espaces et de multiples activités, comment sont placés les uns par rapport aux autres les chargeurs et qu'est-ce que cela signifie dans la définition même de ce qu'est le logement ?

Les familles expérimentatrices possèdent au maximum cinq chargeurs et cinq combinés (le nombre d'appareils donnés correspondant au nombre de personnes de plus de dix ans dans le foyer).

◆ Familles avec deux parents et un ou plusieurs enfants

A partir des quatre familles rencontrées qui étaient constituées de deux adultes et de plusieurs enfants de plus de dix ans, nous pouvons reconstituer un logement avec les activités des membres de la famille et leurs inscriptions spatiales.

Voici une description par étage, équipements et numéros correspondant, des familles avec enfants de plus de dix ans :

Tableau II.D. 2

Etage	Emplacement des chargeurs	Numéros correspondants
Sous-sol	1 CP, dans la salle de musique des adolescents	Numéro familial

Rez-de-chaussée	1 CP, dans le séjour 2 téléphones analogiques dans l'entrée (téléphone/Minitel et un téléphone/répondeur)	Numéro familial
Rez-de-chaussée	1 CP dans le bureau/chambre des parents	Numéro parental
1er étage	1 CP dans la chambre du deuxième enfant	Numéro personnel
1er étage	1 CP dans la chambre du troisième enfant	Numéro personnel

[famille avec deux enfants vivant au domicile (un enfant plus âgé ne vient que le week-end, ce qui explique le cinquième chargeur Call Porteur)]

Tableau II.D. 3

Etage	Emplacement des chargeurs	Numéros correspondants
Rez-de-chaussée	1 CP dans le séjour 1 répondeur analogique dans le séjour	Numéro "central" + Numéro Madame
1er étage	1 CP dans la chambre/bureau des parents	Numéro "central"
2ème étage	1 téléphone analogique dans le bureau	Numéro "central"
2ème étage	1 CP dans la chambre de l'aîné	Numéro personnel

[famille avec un enfant de 16 ans et un de moins de dix ans au début de l'expérimentation]

Tableau II.D. 4

Etage	Emplacement des chargeurs	Numéros correspondants
Rez-de-chaussée	1 CP dans le séjour	Numéro Monsieur
Rez-de-chaussée	1 téléphone Minitel répondeur dans le bureau de Monsieur	Numéro Monsieur
Rez-de-chaussée	1 CP chambre parents	Numéro Madame
1er étage	1 téléphone analogique sur le palier (non branché)	
1er étage	1 CP dans la chambre de l'aîné	Numéro personnel
1er étage	1 CP dans la chambre du deuxième enfant	Numéro personnel

[Attribution au départ en terme de personne, en fait usage du couple, en réception dans le séjour et en émission dans leur chambre]

Tableau II.D. 5

Etage	Emplacement des chargeurs	Numéros correspondants
Rez-de-chaussée	1 CP dans la cuisine	Numéro Monsieur
Rez-de-chaussée	1 téléphone analogique dans le séjour	Numéro Monsieur
1er étage	1 CP dans la chambre de l'aîné	Numéro personnel
	1 CP dans la chambre du deuxième enfant	Numéro personnel
	1 CP dans la chambre des "petits"	Numéro Madame

[Famille où il y a eu négociation entre les "petits" enfants, de moins de dix ans, et la mère : celle-ci leur attribue un combiné, mais s'en sert également pour elle.]

L'emplacement des appareils permet de montrer une inscription spatiale des relations familiales et peut-être également de les renforcer. En effet, **la maison est scindée entre des espaces spécialisés par personne ou par activité et des espaces communs, caractérisés par les appareils correspondant au numéro familial** (se situant principalement au rez-de-chaussée, c'est le cas de l'entrée et du séjour).

Ainsi, dans l'entrée se trouvent des appareils qui ont des fonctions spécifiques et qui peuvent servir à chaque membre de la famille (répondeur et Minitel), ces téléphones ne servant plus pour appeler : *"Appeler de là, non, ça ne m'arrive pas. On est debout."* (voir photo 5, en annexe).

Dans le séjour (voir photo 4, en annexe), se situent les activités individuelles de plusieurs membres du foyer, comme la lecture, la télévision et des activités communes, comme le repas. Là encore se situent les numéros familiaux, qui correspondent à des appareils familiaux ou à un Call Porteur d'un des parents (qui a gardé l'ancien numéro).

La cuisine est une pièce plus polyvalente (voir photo 3, en annexe). Selon les familles et selon les occasions, elle est soit un lieu collectif (repas, devoirs des enfants pendant que la mère cuisine), soit un lieu avec des activités plus individuelles (repassage en dehors des

heures de la cuisine, par exemple). Un expérimentateur y a son combiné et son numéro personnels.

Au sous-sol, où se trouve une pièce pour les adolescents d'une des maisons, c'est le numéro familial qui sonne également, certainement parce que c'est une pièce commune aux enfants, et qu'ils ont déjà chacun un numéro personnel dans leur chambre. Selon leur mère, c'est un téléphone qui leur est plutôt réservé : *"Je n'appelle pas d'ici (la salle de musique). Ce n'est pas chez moi ! Mais je peux répondre si je suis au sous-sol."* Cette femme emmène d'ailleurs avec elle un Call Porteur du rez-de-chaussée quand elle descend dans une pièce voisine de la salle de musique, qui sert de stockage.

Au rez-de-chaussée ou à l'étage, **un espace n'est plus commun à tous, mais principalement aux parents, c'est le bureau** (voir photo 7, en annexe) (qui peut être dans la même pièce que la chambre, mais dans un coin différent du lit). L'homme ou la femme travaille au bureau, la femme y gère les papiers administratifs. C'est le lieu des équipements spécialisés comme l'ordinateur, le Minitel : *"Je suis dans le bureau pour travailler à l'ordinateur, ou pour y faire des jeux."* (femme) ; *"Je fais des commandes par correspondance avec le Minitel pour les copines du bureau."* (femme) Dans ces cas-là, les enfants peuvent y avoir accès pour venir utiliser les équipements spécialisés. Un Call Porteur personnel au père ou à la mère peut s'y trouver également.

La **chambre des parents** (voir photo 8, en annexe), si elle est séparée du bureau, peut servir aux parents à venir au calme : *"Dans ma chambre, c'est pour être tranquille que j'y vais. Pour m'isoler."* (femme). **Un Call Porteur personnel au couple ou à l'un des parents s'y trouve souvent.**

A l'étage, se situent **les chambres des adolescents** (voir photos 9 et 10), avec chacun un chargeur et un combiné, correspondant à un numéro personnel. Dans les chambres, les enfants de la famille font leurs devoirs, écoutent de la musique, reçoivent leurs amis. **C'est le lieu de leur intimité** : *"La pièce où je me sens le plus tranquille, c'est ma chambre."* (garçon, 17 ans). D'ailleurs, dans les familles rencontrées, pour entrer dans la chambre des enfants, la règle est de frapper ou du moins de prévenir : *"Je peux aller quand je veux dans la chambre de mon fils. Mais je frappe en rentrant."*

Dans une famille, une adolescente a placé un panneau "défense d'entrer" sur sa porte.

Il existe ainsi des lieux plus ou moins cloisonnés dans les maisons : *"La chambre (du couple), c'est une pièce fermée, alors qu'en bas, tout est ouvert (une seule grande pièce, un couloir sans porte et la cuisine n'a pas de porte non plus)."*

Les bureaux des parents et leurs chambres sont donc plus ou moins autorisés aux enfants, plutôt plus quand il y a des équipements dont l'usage est autorisé aux adolescents, voire recommandés, plutôt moins quand la pièce est investie d'un sens de repliement du couple dans son intimité.

◆ **Famille monoparentale avec enfants(s)**

Dans le cas des familles monoparentales avec enfant(s), qui vivent en plus dans un appartement, le numéro familial n'a que peu de sens :

Tableau II.D. 6

Emplacement des chargeurs	Numéros correspondants
1 CP dans la chambre parent	Numéro général + Numéro Madame
1 CP dans la chambre fils	Numéro général + Numéro Enfant 1
1 CP dans la chambre fille	Numéro général + Numéro Enfant 2

Tableau II.D. 7

Emplacement des chargeurs	Numéros correspondants
1 CP dans la chambre parent	Numéro personnel Monsieur
1 CP dans la chambre enfant	Numéro personnel Enfant
1 tél/répondeur dans le séjour	Numéro familial (ancien)
1 CP dans la cuisine	Non utilisé

[Un combiné a été attribué au conjoint, qui n'habite plus dans l'appartement]

Dans les familles où seul un des parents est présent, les Call Porteur (un par personne) ont été placés dans les chambres de chaque membre du foyer. Il n'y a pas de combiné Call Porteur familial (même s'il peut y avoir un numéro familial). **Il y a une personnalisation extrême des fonctions du téléphone, les appareils reflétant la structure familiale formée d'individus autonomes aux activités autonomes.**

◆ **Familles formées de couples (ou avec enfants de moins de dix ans)**

Tableau II.D. 8

Etage	Emplacement des chargeurs	Numéros correspondants
Rez-de-chaussée	1 CP cuisine	Numéro personnel Monsieur
1er étage	1 CP chambre couple	Numéro personnel Madame
1er étage	1 téléphone /minitel analogique chambre	Numéro familial

Tableau II.D. 9

Emplacement des chargeurs	Numéros correspondants
1 CP dans l'entrée	Numéro familial
1 téléphone sans-fil	
1 CP dans l'atelier	Numéro professionnel Madame

Dans les deux familles composées de couples seuls ou avec enfants de moins de dix ans que nous avons rencontrés, la femme exerce une activité professionnelle au domicile. Chacune a une pièce chacune dédiée à son activité. Dans la pièce professionnelle de l'une, Call Porteur s'est ajouté à un interphone et à un téléphone analogique, mais n'est que rarement utilisé, la femme ne jugeant pas utile pour le moment la diffusion de ce numéro professionnel. Dans l'autre famille, le réseau Call Porteur a été utilisé pour tout ce qui était domestique, privé, familial, alors que les lignes indépendantes Numéris et analogique préexistantes ont été maintenues pour les activités professionnelles.

Call Porteur nous permet ici de montrer les définitions sociales des espaces familiaux. De plus, les chargeurs Call Porteur ont été installés dans la logique de cette inscription spatiale, les numéros familiaux sonnant dans des lieux communs, les combinés personnels et les numéros personnels étant plutôt installés dans des pièces personnelles. Malgré la possibilité de mobilité, **il existe une structure très forte de l'installation des chargeurs dans le foyer, les affectations de ceux-ci correspondant fortement à leurs fonctions sociales de territorialisation.**

Le système Call Porteur entre donc dans un système social, la famille, qui possède des règles, des définitions d'occupations d'espaces, et s'intègre très bien dans une logique de territorialisation. En effet, il vient **renforcer les frontières invisibles entre les lieux communs, les lieux parentaux et les lieux des adolescents.** Ainsi, quand le parent est seul, Call Porteur devient plus individuel, et quand le travail pénètre dans le foyer, Call Porteur permet de faire la distinction entre le privé et le professionnel. De même, quand il y a des enfants, Call Porteur est investi dans leurs espaces intimes et montre leur besoin d'autonomie. Quand il y a des équipements informatiques, Call Porteur doit être partagé entre les personnes et les objets de la vie quotidienne, c'est-à-dire entre les différentes activités des personnes de la famille (communication, information, jeux, travail, etc.).

Cependant, l'emplacement des chargeurs, s'il nous donne les structures de base des territoires et des activités des membres de la famille, ne suffit pas pour comprendre les pratiques globales de Call Porteur. En fait, les usages de Call Porteur se scindent entre les pratiques dans des pièces bien définies et des trajectoires.

b. Les combinés Call Porteur en dehors des temps de communication

En dehors des temps de communication, la majorité des foyers a pris l'habitude de replacer les combinés sur leur chargeur. 18 interlocuteurs privilégiés sur les 21 disent que les combinés sont replacés sur leur chargeur plutôt systématiquement, alors que 2 disent que cela est plutôt le cas quand ils doivent être rechargés, 1 disant que "*cela dépend des combinés, il y a des différences entre ceux des enfants et les nôtres.*"

Cette habitude déjà prise explique l'orientation des appréciations à l'affirmation "la durée d'autonomie de la batterie des combinés Call Porteur est suffisante". En effet, 30 personnes sur 69 sont tout à fait d'accord avec cette affirmation, 21 sont plutôt d'accord. Une personne affirme d'ailleurs : *"C'est très bien du point de vue de la batterie, il n'y a pas de problème de chargeur. C'est un point fort."*

12 personnes par contre ne sont plutôt pas d'accord et 1 n'est pas du tout d'accord avec l'affirmation. Nous n'avons pas pu déterminer, par le questionnaire, les raisons de cette appréciation de manque d'autonomie, une personne cependant nous ayant dit que *"sur les standard, la durée est bonne. Mais sur les confort, elle est un peu juste, les combinés sont plus sophistiqués, donc ils usent plus vite la batterie."* De plus, il ne semble pas y avoir de lien direct avec le fait que les personnes déclarent ou non reposer plutôt systématiquement le combiné sur son chargeur. Un jeune propose une solution pour éviter de "tomber en panne" : *"Il faudrait un moyen de voir le niveau de chargement."*

Les personnes qui n'ont pas répondu à cette question disent souvent ne pas savoir y répondre parce que, justement, elles reposaient systématiquement le combiné sur le chargeur et que *"la batterie, il n'y a pas de souci, ça n'arrive jamais."*

Au niveau de l'emplacement des combinés, certaines personnes disent qu'il est parfois difficile de retrouver un combiné posé dans la maison, quand il ne sonne pas : *"Ce qui est dramatique, c'est qu'on ne sait plus où ils sont quand ils ne sont pas sur leur chargeur."*

Sinon, les personnes disent majoritairement ne pas ou peu se déplacer avec un combiné (32 réponses sur 73 données), le faisant surtout quand elles attendent un appel (25 réponses), quand elles vont dans un espace sans téléphone (6 réponses), et 4 personnes disent garder systématiquement un combiné près d'elles. 6 personnes considèrent également qu'il y a suffisamment de téléphones dans le logement pour ne pas se trouver dépourvues en cas d'appel ou de volonté de passer un appel. Nous pouvons noter que les personnes interrogées pensent utiliser davantage les combinés dans des espaces sans téléphone au moment des beaux jours : *"On est en hiver, on n'a pas encore eu l'occasion d'aller dans le jardin avec." ; "En été, peut-être qu'on aura plus l'utilité du sans-fil, pour sortir."* Cela peut être le cas pour les activités de bricolage, dans une pièce du sous-sol ou à l'extérieur. Le moment où les personnes sont susceptibles de prendre un Call Porteur près d'elles est le moment du repas : *"Quand on mange, on met le Call Porteur commun dans l'entrée."* De plus, il est arrivé que des personnes se déplacent dans un premier temps avec un combiné mais y aient renoncé, faute de praticité : *"Dans un premier temps, tout le monde a essayé d'avoir son Call Porteur tout le temps sur soi. Mais ce n'est pas pratique, aujourd'hui ils sont sur leur support" ; "On ne sait pas comment l'accrocher pour l'avoir sur soi. Il faut une ceinture de pantalon."*

Le chargeur a donc non seulement la fonction de renouvellement d'énergie mais également celle de repère du combiné qui ne sera transporté qu'en des occasions spécifiques.

Cependant, si les chiffres figent quelque peu les pratiques de transport des combinés, les observations ont permis d'avoir des données plus nuancées et plus précises sur les conditions du "port" du combiné sur soi.

Nous distinguons qualitativement trois types d'utilisations des combinés Call Porteur.

Un premier type consiste à ne pas se déplacer avec le combiné, à le **laisser sur son chargeur en dehors des temps de communications**. C'est le cas de certaines personnes, voire de certaines familles : *"On ne se ballade pas avec quand on n'appelle pas"*, nous dit un père de famille. En effet, le combiné de la salle est toujours sur son chargeur hors communication, la fille aînée ne déplace que rarement le sien, et seulement à l'intérieur même de sa chambre et il en est de même du troisième, dans la chambre des parents. En fait, dans cette famille, les combinés Call Porteur correspondent aux étages de la maison et ne sont pas déplacés de l'un à l'autre : *"Il y a très peu de circulation entre étages avec un même Call Porteur, sauf but particulier"* (comme aller chercher un devoir pour la fille, ou un document pour les parents). Les familles qui ne se déplacent que peu avec les combinés ont une vision de la structure de Call Porteur dans la maison : il y a des Call Porteur dans tous les endroits stratégiques (ici, un par étage) du logement. Ce peut être également le cas de familles qui habitent en appartement et qui ont donc un combiné Call Porteur *"à portée de main"* partout.

Ce peut être le cas d'enfants qui ont leurs principales activités dans leurs chambres et qui en sortent peu : *"Je ne me déplace pas avec (mon combiné). Je suis souvent dans ma chambre."*

Un deuxième type d'usage des combinés est de le poser de place en place, selon la pièce où l'on se trouve : *"Je viens dans le bureau avec mon combiné. Je pense à le prendre. Mais c'est gros, encombrant, alors on ne les garde pas sur soi, on les pose"* (homme), ou même l'espace de la pièce où l'on se trouve : *"Dans ma chambre, je pose souvent le Call Porteur sur son chargeur (sur le bureau). Quand j'attends un appel le soir, je le pose près de mon lit (de l'autre côté de la chambre)"* (fille, 16 ans).

Ces personnes emmènent des combinés dans des pièces sans Call Porteur : *"J'emmène le combiné quand je fais la cuisine. Je ferme les portes parce que je n'ai pas de hotte. Je n'entends pas le téléphone (qui vient d'une autre pièce). J'emmène d'ailleurs souvent les deux combinés quand je suis seule (celui de l'ancienne ligne et le sien). Quand je suis seule en bas, pas forcément seule dans la maison, mais seule au rez-de-chaussée. Quand mon mari est là, je ne prends que le mien."* Il commence à y avoir des transports de Call Porteur dans les jardins.

Ainsi, le transport et le dépôt des combinés dans les lieux où les personnes circulent permet de ne pas manquer d'appels, la femme prenant celui de son mari mais pas ceux des enfants, par exemple. Le couple gère donc ses appels (individuels ou communs) alors que les enfants gèrent chacun les leurs.

Les personnes posant le combiné le font également dans des lieux dotés de Call Porteur mais où ce n'est pas leur numéro qui sonne : *"Si je dois monter bricoler un bon moment (au premier, près de la chambre des enfants), je prends mon terminal avec moi."* (homme).

Un troisième type de pratique est le "portage" sur soi, le **transport dans une poche**. Ce n'est le fait, d'après nos observations, que d'hommes, tant adolescents qu'adultes : *"Je le transporte souvent avec moi, je le garde sur moi, dans ma poche."* (garçon, 17 ans) ; *"Assez typiquement, quand je rentre le soir, ou le week-end, je vais prendre le téléphone sur son chargeur, et je le mets dans ma poche avant de chemise. Je peux le garder sur moi partout dans la maison, même quand je vais dans le jardin."* (homme)

Mais ces personnes peuvent rechercher également des moments sans téléphone : *"Je n'ai pas toujours envie de l'emmener. Ça permet de filtrer, en fait. Par exemple, le soir, quand je rentre, je ne monte pas systématiquement dans ma chambre, donc je n'ai pas mon Call Porteur avec moi, je reste en bas un petit moment. Ensuite, je monte et là je suis disponible pour les appels."* (garçon, 17 ans)

Si la troisième catégorie peut être caractérisée par un usage masculin, les deux autres, d'après les données quantitatives, semblent les plus fréquentes et être pratiquées par de nombreuses personnes différentes : ne pas prendre d'appareil systématiquement, mais seulement quand on attend un appel ou quand on va dans un endroit sans téléphone. Cependant, s'ajoute à ces critères le fait d'utiliser son combiné pour aller dans une pièce où son propre numéro ne sonne pas, ainsi que la volonté de gestion de ses appels (filtrage ou au contraire recherche des appels).

En fait, ces trajectoires sont symétriques aux trajectoires des personnes dans la maison. Les enfants semblent partager leur temps du soir entre leur chambre (pour la musique, les devoirs, la lecture, les copains), le séjour (pour la télévision) et la cuisine ou la salle à manger (pour le repas) : *"En fait, je rentre (de l'école) vers quatre heures, je monte dans ma chambre. Je fais mes devoirs. Je descends vers six heures, six heures trente. Je regarde la télé. Je prends le téléphone avec moi. S'il sonne, je remonte dans ma chambre. Sinon, je reste en bas jusqu'au repas, vers huit heures. Après, souvent, je monte me coucher."* (garçon, 17 ans)

Les parents, pendant les soirées, circulent entre la cuisine, le séjour et un bureau quand ils en ont un, n'allant dans leurs chambres que pour se coucher (sauf si la chambre est en même temps le bureau).

Parents et enfants se retrouvent pour le repas : *"J'emmène mon combiné dans la cuisine. Pour certains repas. Le soir et le week-end. L'autre jour, mon amie a appelé pendant qu'on mangeait, je lui ai dit que je la rappelais. A table, il n'y a que moi qui ai mon téléphone. Quand on va manger, je suis en bas depuis un moment, donc j'ai mon téléphone avec moi."* (garçon, 17 ans)

Nous pourrions imaginer chacun des membres du foyer ayant son combiné près de lui pendant le repas. Or **il semble que le téléphone pendant les repas soit juste toléré pour décrocher et montrer que l'on est présent à la maison, mais les conversations semblent être implicitement interdites** : *"Je n'utilise jamais l'appareil de la cuisine ou celui de la chambre de mon père, je ne suis pas dans ces pièces-là quand il y a des appels. Dans la cuisine, je mange."* (garçon, 14 ans). Il existe cependant des familles où les appels semblent autorisés. Mais le temps de la conversation peut alors être contrôlé : *"si un appel arrive pendant qu'on mange, en général, je monte dans ma chambre et j'essaie de ne pas rester trop longtemps."* (fille, 15 ans)

La chambre des enfants, des adolescents, est très investie en temps et en activités. Cela se sent également dans les déplacements décrits : **le combiné Call Porteur circule dans la chambre, entre le bureau et le lit, principalement** : *"Quand je ne suis pas en haut (dans son lit, superposé), je le prends sur moi. Souvent, je le pose à côté de moi quand je suis devant l'ordinateur (qui est également dans sa chambre). Quand il est en haut (près du lit) sur son chargeur et qu'il se met à sonner, il faut monter à 90 à l'heure et répondre, c'est assez pénible."* (garçon, 15 ans)

Nous pouvons également citer ce jeune garçon qui pose son combiné sur le canapé de sa chambre (qui est un convertible en lit) quand il y est assis, exactement de la même manière que le fait son père dans le séjour (voir photos 11 et 12). Sa chambre est son univers, avec son espace lit le soir quand il se couche, mais qui fait dans la journée un espace "séjour", où il écoute de la musique. Il y reproduit les mêmes gestes que son père dans la salle à manger.

En fait, la **chambre des enfants**, de par les usages de Call Porteur en particulier, et les activités en général, **se scinde en espaces distincts, séparés : un espace de travail, avec le bureau et le Call Porteur posé dessus, l'espace de loisirs et l'espace de repos** qui peuvent être les mêmes (le lit, un fauteuil, et le combiné Call Porteur sera alors posé près du lit, sur le fauteuil, sur un coin d'étagère). Le déplacement de Call Porteur traduit ces constructions d'espaces, en même temps qu'il aide à les construire. Call Porteur, téléphone sans-fil, peut avoir des fonctions différentes selon les lieux où on le pose, le moment où il se trouve dans un endroit, ou au contraire dans le fait de l'éteindre ou de ne pas l'avoir avec soi, comme ce moment de détente en rentrant de l'école pour ce jeune homme, qui a besoin d'un espace et d'un temps sans possibilité de communication extérieure. Call Porteur, de

par ses potentialités de mobilité, renforce les territoires de chacun, en "nomadisant" les arrivées des communications téléphoniques (chacun a donc sa bulle de relations extérieures à portée de main avec Call Porteur), en inscrivant l'objet téléphonique dans les espaces définis socialement : les déplacements et les fixations en un endroit du téléphone montrent la disponibilité de la personne, ou au contraire son repliement sur la famille (le moment du repas où les téléphones sont quasiment interdits).

Ainsi, hors communication, le combiné Call Porteur peut être soit laissé sur son chargeur et les usages correspondent alors à la structure définie par l'installation, soit emporté et posé dans des pièces : la direction de la trajectoire est souvent de pièces personnelles vers des pièces collectives, qui sont investies par les activités des membres du foyer (télévision, repas, travail, jeux sur ordinateurs).

Les membres du foyer se retrouvent donc à certains moments de la journée dans les mêmes pièces, avec un combiné personnel près de soi, pour pouvoir reconstruire rapidement son univers personnel en cas d'appel.

c. Les lieux des communications avec Call Porteur dans la maison

Nous avons vu comment les pièces sont définies selon des critères de professionnel ou de familial, de collectif ou d'individuel, voire d'intime, en observant les installations du système Call Porteur. De plus, nous avons vu que les enfants avaient de nombreuses activités dans leur chambre, qu'ils emportaient parfois leur combiné pour d'autres activités, dans des pièces collectives, que les parents avaient leurs activités dans un bureau ou une pièce collective également. Nous avons vu plus haut qu'en émission, les personnes interrogées préféraient utiliser leur propre combiné, et que les enfants le faisaient également en réception, alors que les adultes peuvent utiliser d'autres appareils en réception. Il s'avère que les enfants ont plus de chances d'être dans leur chambre que leurs parents et donc de recevoir les appels dans leur chambre. Cependant, que se passe-t-il quand un appel arrive ou quand on veut en passer un ? Reste-t-on dans la pièce où l'on se trouve, avec l'appareil avec lequel on a décroché ?

Un premier type de trajectoire consiste à **aller dans une pièce plus intime**, plus calme, pour être seul pendant la communication.

Si l'appel n'est pas long, ou ne demande pas d'attention particulière, les personnes peuvent appeler du séjour par exemple et y rester pendant l'appel : *"Je n'appelle pas de la chambre, mais du séjour ou de la cuisine."* (homme). Par contre, alors que le séjour peut être un espace individuel quand on est seul, son aspect collectif se fait également sentir : *"Je téléphone le plus depuis le divan du séjour. Quand je sais que ça va durer longtemps. Je peux me déplacer avec, ça dépend de ce que j'étais en train de faire. Quand tout le*

monde est là, si je prends un appel, je pars ensuite dans le bureau. Par exemple, si quelqu'un regarde la télévision, parce que c'est aussi gênant pour la personne que pour moi." (femme). Ainsi, les séjours, les cuisines sont des espaces personnels par défaut, c'est-à-dire quand les individus y sont seuls : *"S'il y a du monde, je retourne dans ma chambre. Si je suis seule, ça ne me dérange pas d'être dans une autre pièce. Sinon, je préfère être tranquille."* (fille, 18 ans) Cependant, cela arrive tout de même fréquemment, les enfants étant souvent dans leur chambre respective, avec leur combiné et leur numéro personnels. **Les pièces de repli sont donc les bureaux, les chambres et les cuisines, voire les couloirs, pour des appels courts :** *"Quand je n'en ai pas pour longtemps, je vais dans la couloir (du rez-de-chaussée, près du salon). C'est plus calme."* En effet, **le repli est facilité par le fait qu'il n'y a plus de contrainte de portée avec la borne DECT :** *"Quand les gamins regardent la télé, je viens au calme dans la chambre. Ça évite de leur demander de baisser. Avec le sans-fil, je faisais déjà ça, mais il y avait une mauvaise audition. Dans la cuisine, il y avait trop de choses électriques et la chambre était trop loin de la base."* Car il s'agit bien de repli. A part pour des recherches de documents précis, personne ne cite une trajectoire allant vers une pièce occupée par quelqu'un. Toutes les trajectoires se font dans le sens d'une pièce collective vers une pièce personnelle en communication (c'est le contraire de la trajectoire hors communication).

Le bruit est une des conditions majeures des changements de place pendant les communications. Dans les chambres des enfants, ceux-ci ont souvent de la musique et un appel qui arrive signifie une baisse du volume ou un arrêt de la musique dans tous les cas observés. Mais la musique et l'enfermement des enfants, qui sont un moyen de s'isoler, peuvent également permettre aux parents de s'isoler : *"Dans ma chambre, c'est plus intime. Mais ça m'arrive rarement que je ferme la porte pour téléphoner. Mon fils ferme sa porte et met la musique à fond, alors il n'entend rien de ce que je dis."* (homme). Vivant dans un appartement, où l'intimité peut être plus difficile, la recherche d'intimité du fils favorise celle du père, qui peut appeler sans s'enfermer.

Cependant, le bruit n'est que l'aspect sensoriel de la présence d'autrui, qui est la véritable raison du déplacement, pour avoir plus d'intimité. Chez les adolescents, le bruit de la musique est un moyen de se construire un espace personnel en plus des murs de leur chambre, mais pour le téléphone, ils doivent trouver un compromis entre la volonté de marquer un territoire, un espace personnel et la nécessité d'entendre l'appel.

Il y a donc une inscription spatiale importante des appels téléphoniques et des usages des objets téléphoniques, renforcée par le système Call Porteur. Alors que celui-ci est conçu pour **permettre une plus grande mobilité, en fait, il permet bien une mobilité, mais très structurée.** D'un côté, de par la structure de fixation des chargeurs, il renforce l'inscription spatiale des territoires familiaux, mais permet hors communication de sortir

des pièces personnelles vers les pièces aux activités collectives. D'un autre côté, alors qu'il permet la mobilité et la liberté des communications (transfert, mobilité, qualité d'écoute en passant d'une pièce à l'autre), il incite les personnes à retourner, pendant leurs communications, dans des lieux personnels, intimes, où elles seront seules.

De plus, la trajectoire elle-même, la mobilité, peut être utilisée pour s'isoler (nous y reviendrons) : *"Quand je suis en communication, je me promène dans le jardin en discutant. Pour être tranquille."* (fille, 13 ans)

Cependant, il est des cas où Call Porteur possède une fonction de gestion d'autres activités en même temps que la conversation téléphonique, dans des espaces non personnels.

Ainsi, un deuxième type de trajectoire se caractérise par le fait que les activités sont liées directement à la communication téléphonique elle-même. C'est le cas où il faut prendre un papier et un crayon pour noter un message : *"Si je me déplace avec Call Porteur, c'est plutôt pour prendre de quoi écrire un message ou des notes, pour noter un rendez-vous."* (homme). C'est le cas également où l'autorisation des parents, un avis, une information d'un autre membre du foyer sont nécessaires : *"Ça m'arrive d'aller dans la chambre de mes parents quand je suis en conversation avec une amie, le soir. Je vais leur demander l'autorisation pour sortir. Le soir, ils sont dans leur chambre, alors je vais leur demander."* (fille, 13 ans)

D'autres activités correspondent à un troisième type de trajectoire : ce sont celles de la maison elle-même. C'est le cas des femmes qui préparent le repas ou qui doivent continuer une activité ménagère : *"Des fois, je fais du repassage dans la cuisine, et j'ai le téléphone sur l'épaule. Quand je fais à manger aussi."* (femme). Cela arrive aux enfants également : *"Je l'utilise aussi quand je suis en train de faire des trucs en même temps, comme vider le lave-vaisselle."* (fille, 18 ans). Ces activités sont facilitées par l'ergonomie de Call Porteur, jugée positive : *"Maintenant, je peux faire des choses en même temps que je téléphone. Le sans-fil qu'on avait était énorme, il n'était pas très maniable. Quand le Call Porteur est dans le coin, mon premier geste est de prendre le téléphone."* (femme) ; *"je me balade beaucoup avec le téléphone. Je le faisais déjà avec le téléphone sans-fil, mais c'est accentué aujourd'hui, parce que le combiné Call Porteur est très léger, et il y a une meilleure qualité de son, et il n'y a pas d'antenne."* (femme)

Enfin, un quatrième type de trajectoires consiste dans l'apport d'un appareil d'une personne à une autre. Les enfants décrochant assez rapidement le téléphone, ils sont plus sujets que les adultes à ce genre de déplacements (s'ils ne connaissent pas la fonction de transfert) : *"Le plus souvent, ce sont les filles qui décrochent. Elles me ramènent l'appareil."*

Ensuite, je monte l'escalier et je vais dans ma chambre pour être plus au calme." (femme). C'est également le cas des appels "collectifs", en fait successifs, que les membres du foyer se passent les uns après les autres.

Call Porteur, vis-à-vis de l'espace de la maison, permet donc une meilleure lisibilité des territoires. Cependant, il permet également de davantage en sortir, car les personnes, où qu'elles soient dans le logement, peuvent avoir accès à leurs appels et peuvent ainsi retourner dans leur sphère personnelle y répondre.

d. Isolement/mobilité : les deux aspects de la personnalisation des communications

◆ L'isolement, pour moins déranger et pour avoir plus d'intimité

Parmi les avantages de Call Porteur, le sans-fil et le fait d'avoir des combinés spécialisés et individuels permettent d'être plus souvent seul pendant les communications et cela est considéré comme positif chez les personnes interrogées. 55 personnes sur les 69 trouvent que Call Porteur permet de davantage s'isoler pour téléphoner. Parmi elles, aucune ne trouve cela superflu, 25 trouvent cela indispensable et 30 utile. Une partie des personnes qui considèrent qu'il n'y a pas d'impact de Call Porteur sur leurs pratiques d'isolement justifie cette réponse par le fait d'avoir déjà cet avantage avec les téléphones sans-fil : *"On avait déjà des sans-fil, on arrivait à s'isoler, les enfants téléphonaient déjà dans leur chambre."*

Le fait d'être seul permet deux relations aux autres appréciées : d'une part, on dérange moins les autres, d'autre part, on a plus d'intimité dans la conversation. Ainsi, sur 57 personnes trouvant que Call Porteur permet de moins déranger les autres, 24 trouvent cela indispensable et 32 utile. Les réponses sont comparables entre parents et enfants. Cependant, les réactions divergent quant aux raisons de trouver ces situations positives. Les enfants disent avoir plus d'intimité et pouvoir parler plus tranquillement. Garçons et filles apprécient de pouvoir s'isoler, et deux filles expriment spécialement l'avantage d'échapper à la "surveillance" de leurs parents : *"[Je téléphone plus longtemps parce que] il n'y a pas mes parents qui m'écoutent, j'appelle dans ma chambre." (fille, 12 ans) ; "J'appelle et je reçois dans ma chambre. Il n'y a personne pour surveiller. Avant, c'était à côté du salon." (fille, 18 ans). De leur côté, les parents disent que cela fait moins de bruit dans les pièces communes, que cela les dérange ainsi moins : *"[L'impact positif sur la vie familiale, c'est que] les enfants sont plus libres d'appeler. Ils sont moins dans le salon. J'ai plus la paix." ; "Ma fille a des appels sans que je me dérange. Je ne suis pas perturbé par les sonneries ou une conversation bruyante dans l'entrée."* Ils peuvent aussi eux-mêmes*

s'isoler si l'appel est pour eux et que les enfants occupent la pièce commune : *"Pouvoir s'isoler, c'est bien quand un appel arrive dans le séjour, et qu'il y a les enfants qui regardent la télé. Je peux partir dans une autre pièce."* **Les jeunes sont donc sensibles au secret des conversations, alors que les parents sont sensibles aux bruits venant "parasiter" leurs activités dans les pièces communes.**

Tableau II.D. 10 Appréciation de l'impact de Call Porteur sur les pratiques d'isolement

	CP permet de davantage s'isoler pour téléphoner	CP permet de téléphoner en dérangeant moins les autres
Oui, et c'est indispensable	25	24
Oui, et c'est utile	30	32
Oui, mais c'est superflu	0	1
Non	13	11
Sans réponse	1	1

Par ailleurs, rappelons que le combiné sans-fil, associé au fait qu'il soit personnel et que l'on puisse s'isoler, conduit une partie des personnes à téléphoner plus, ou plus longtemps. Certains expérimentateurs, qui n'avaient pas de combinés sans-fil auparavant, estiment téléphoner aujourd'hui plus longtemps du fait du combiné sans-fil : *"Avant, j'étais debout près du téléphone"*. Pouvoir téléphoner depuis sa pièce personnelle avec son combiné propre favorise les communications : *"Les enfants peuvent appeler pour leurs devoirs, plus tranquillement."* ; *"Je téléphone plus longtemps ou plus, parce que le téléphone est à côté de moi, dans ma chambre et que j'ai donné mon numéro, donc on m'appelle plus."* ; *"J'ai le mien [de Call Porteur], je peux rester plus longtemps."*

◆ La mobilité

Un autre usage de Call Porteur, qui peut paraître paradoxal avec l'usage de l'isolement, mais qui lui est en fait complémentaire, est la mobilité pendant les communications. Les personnes interrogées trouvent que Call Porteur permet de se déplacer plus librement durant les communications (60 sur 69), et cela est indispensable pour 24 d'entre eux, utile, mais ils pourraient s'en passer pour 32, et cela n'est superflu pour personne.

Pouvoir se déplacer permet à certains de téléphoner plus, ou plus longtemps, parce que *"on peut faire autre chose en parlant"*. Plusieurs des personnes qui possédaient déjà des téléphones analogiques sans-fil estiment que la qualité sonore des combinés Call Porteur est meilleure, ce qui facilite les pratiques de déplacement pendant les communications : *"La qualité du son fait qu'on se déplace plus librement avec Call Porteur."* Un adolescent explique aussi qu'il *"ose plus"* se déplacer car *"en se déplaçant, on se heurte moins à quelqu'un qui va nous dire de raccrocher"*, et un père nous dit que sa fille de 8 ans apprécie tout particulièrement *"appeler sa grand-mère en se baladant dans tout l'appartement"*.

Se déplacer pendant les communications permet par ailleurs de ne pas cesser toute activité en dehors de la communication : *"J'apprécie la mobilité. On a des pièces sans téléphone. Ça permet de ne pas se bloquer dans les activités."*, et aussi d'avoir une activité liée à la communication, par exemple en appelant tout en travaillant sur l'ordinateur.

e. Les réceptions d'appel sur répondeur

Nous avons vu les usages de Call Porteur quand les personnes sont au domicile. Mais Call Porteur a également un impact sur les réceptions d'appel en l'absence des personnes du foyer. Le système Call Porteur, de par la possibilité de faire basculer les appels d'un poste à l'autre, peut provoquer des inconvénients de réception des messages. Ainsi, au niveau de l'usage du répondeur, sur les 11 familles qui en ont conservé un, 3 trouvent que le nombre de sonneries avant le déclenchement est trop important (souvent 3 sonneries sur un Call Porteur spécifique, puis 4 sonneries sur la ligne familiale ou sur tous les combinés). Au contraire, une personne n'a pas le temps de décrocher avant le déclenchement, parce que les combinés ne sont pas systématiquement sur leurs chargeurs : *"Sur le numéro principal, le temps qu'on cherche l'appareil, ça déclenche le répondeur."*

Une personne regrette par contre que *"le répondeur ne se (mette) en marche que sur la ligne principale, pas sur les autres."* Le basculement ne s'effectue donc pas comme dans la plupart des foyers.

3. LES IMPACTS FAMILIAUX ET SOCIAUX DES FONCTIONS CALL PORTEUR

Nous avons vu qu'il y a une individualisation des usages du téléphone depuis l'arrivée de Call Porteur (individualisation des cibles pour les personnes qui appellent le foyer, appropriation des combinés et personnalisation des numéros, processus de plus grande visibilité des territoires personnels avec la structure d'installation et les lieux d'utilisation du téléphone). Pourtant, tout ce processus d'individualisation s'inscrit dans un processus plus général de redéfinition (ou, tout au moins de mise à jour) des relations interpersonnelles dans la maison. Cette partie va montrer ces relations : comment Call Porteur pose des questions à la famille et comment celle-ci y réagit. Il sera beaucoup

question des familles avec enfants de plus dix ans, non seulement parce que celles-ci sont majoritaires dans l'expérimentation (17 sur 22), mais également parce que les relations intergénérationnelles sont celles qui sont le plus mises en évidence avec le système Call Porteur.

a. Perception de l'impact par les personnes interrogées

Certaines personnes interrogées reconnaissent à Call Porteur un impact sur leur vie familiale. En effet, 36 trouvent que Call Porteur a eu un impact positif sur leur vie familiale, 2 trouvent que ça a eu un impact négatif et 31 pensent que Call Porteur n'a pas eu d'impact particulier sur leur vie familiale.

Cependant, il s'avère que l'utilisation de Call Porteur influence la vie domestique et familiale, de manière plus ou moins directe.

Ce sont les femmes qui perçoivent le plus l'impact (15 trouvent que Call Porteur a eu un impact positif sur la vie familiale et 5 pensent qu'il n'y a pas d'impact), les hommes le perçoivent également dans une moindre mesure (12 positif et 8 sans impact) alors que les enfants considèrent moins qu'il y a un impact, et celui-ci peut être positif ou négatif (9 enfants voient un impact positif, 2 un impact négatif et 18 n'y voient pas d'impact).

Or, nous avons vu que les enfants sont les grands bénéficiaires du système de Call Porteur, et nous allons voir les évolutions dans la vie familiale que cela entraîne. Nous pouvons faire l'hypothèse que les mères perçoivent plus d'impact, parce qu'elles sont celles qui ont les relations les plus denses avec leurs enfants et qu'elles se rendent compte des modifications de comportements depuis l'installation.

Les enfants les plus âgés (les plus de 15 ans) perçoivent néanmoins plus d'impact que les plus jeunes.

Tableau II.D. 11 Perception de l'impact de Call Porteur sur la vie familiale selon l'âge et le sexe des membres du foyer

	Femmes adultes	Hommes adultes	Filles 10-15	Garçons 10-15	Filles 16 et +	Garçons 16 et +	Total
Plutôt positif	15	12	3	1	2	3	36
Plutôt négatif	0	0	0	0	1	1	2
Pas d'impact particulier	5	8	8	3	4	3	31

D'autres verbatim, et les commentaires et "réactions à chaud" des expérimentateurs permettent d'identifier plus précisément les caractéristiques des impacts de Call Porteur sur la vie familiale.

b. L'interphonie : des relations interpersonnelles médiatisées

Call Porteur a un impact sur les relations familiales par sa fonction d'interphonie, qui est comme nous l'avons vu très utilisée au début de l'expérimentation, notamment par les foyers qui vivent en maison individuelle. Les commentaires recueillis de façon qualitative expriment deux opinions opposées.

Certains signalent un impact positif de cette fonction sur le quotidien de la vie familiale, par le fait **d'éviter d'avoir à se déplacer** : *"L'interphonie, c'est sympa, ça évite de monter et descendre sans arrêt"*, et encore plus d'avoir à crier : *"Je ne crie plus pour la musique, ou pour appeler. Ça ne provoque pas de désagrément dans la vie collective"* (homme) ; *"[L'impact positif, c'est que] à chaque fois que maman nous disait d'aller à table, elle criait. Maintenant elle n'a plus qu'à faire "étoile" et ça appelle tout le monde."* (fille, 12 ans). Une mère a également l'impression que l'interphone modifie les modes de communication de façon positive, dans le sens où il lui semble que ses enfants pour certains messages "impliquants" lui parlent peut-être plus volontiers ou plus librement par l'interphone qu'en face à face : *"Les enfants m'appellent, c'est parfois plus facile. Dans la relation de communication, ça peut être un plus. Mon fils [10 ans] m'appelle, il peut me dire des choses qu'il ne me dira pas [face à face], par exemple qu'il est amoureux de sa copine. Ça semble plus facile pour lui [par l'interphone], peut-être parce que je ne vois pas qu'il pique un fard !"*. Dans un autre foyer, la mère a l'impression que **contacter sa fille de 18 ans par l'intermédiaire de l'interphone est moins agressif que de frapper à sa porte**, et facilite leurs relations : *"Ma fille a l'habitude de fermer sa porte à clé. Je n'aime pas aller frapper. Maintenant je l'appelle. Il y a moins de tensions."*

Le fait même de parler au lieu de crier apaise les tensions potentielles des messages : *"Quand ma mère crie pour me dire quelque chose, je lui demande d'utiliser l'interphone."*. Mais cette tension est parfois recherchée et l'interphone n'est alors pas le médium adéquat de la colère : *"Quand j'utilise l'interphone, c'est pour lui dire "va débarrasser le lave-vaisselle, tu fous rien !". Mais j'ai quand même gardé l'habitude de crier ou d'aller jusqu'à sa chambre."* La voix haute permet pour cette sœur de montrer son autorité sur son frère. Cependant, les parents apprécient l'apaisement des tensions qui résultent de

l'abaissement du volume de la voix : *"Avec ma fille, (les conversations à l'interphone), ça peut être "j'ai oublié de te dire", si on est toutes les deux bien installées à notre étage, on discute un peu."* L'interphone peut alors permettre la communication sans les inconvénients du dérangement physique. C'est également le cas pour les adolescents qui restent dans leur chambre, dans leur pièce, leur lieu intime et peuvent tout de même parler sans en sortir, et sans pénétrer dans le lieu intime de leur frère ou sœur : *"Quand je veux demander quelque chose à mon frère, je l'appelle par l'interphone. Pour lui parler, je prends plutôt l'interphone que d'aller le voir. Je n'aime pas trop marcher. En plus, il n'entend rien dans sa chambre, il met la musique à fond."*

L'interphone permet de préserver certains territoires dans la maison, en particulier le territoire des adolescents, qu'est leur chambre, en règle générale, voire une salle de jeux ou de musique (dans les observations que nous avons menées). Le territoire peut être strictement physique (ne pas pénétrer dans la chambre), mais également relationnel, la conversation par interphone avec la mère pouvant être un moyen de parler sans trop se montrer.

A l'opposé, d'autres commentaires témoignent d'un impact négatif de l'interphone sur les communications au sein de la famille. Une femme estime que *"pour la communication, ce n'est pas terrible ; c'est une solution de facilité"*, et une autre voit une **"dérive" dans le développement d'une communication via l'interphone** : *"Je conçois l'interphone parce que la pièce où je travaille est un lieu à part, un peu coupé de la maison, il n'y a pas de communication interne. Mais par contre je ne le conçois pas de pièce à pièce à l'intérieur de la maison. Même symboliquement, c'est affreux si les gens se parlent par téléphone. C'est vraiment une dérive."* Une jeune fille pense aussi que *"souvent, au lieu d'aller se voir, on utilise l'interphonie, c'est négatif"*, et un jeune homme quant à lui ressent plus d'intrusion dans sa vie privée dans sa chambre depuis Call Porteur : *"J'évite d'utiliser [l'interphonie], car quand on me le fait je ne trouve pas ça très agréable. C'est une sonnerie aiguë. Ce n'est pas très humain. [L'impact négatif sur la famille c'est que] les parents prennent l'interphone et laissent sonner, c'est énervant. On n'est plus jamais vraiment tranquille."*

Cependant, l'interphone ne se substitue pas aux conversations familiales, qui sont d'autant plus ressenties comme importantes que les conversations avec l'interphone sont utilitaires : *"(L'interphone), ça enlève un côté humain. Ça retire les conversations. Je préfère aller voir mes parents. Quand j'appelle à l'interphone, je ne dis que ce que j'avais à dire, alors que quand je vais les voir, on peut discuter un peu, d'autres choses, aussi."* ; *"En général, (les conversations par interphone), c'est assez utilitaire. Les discussions, on les a plutôt autour de la table, en face-à-face."* Alors que l'interphone engendre des conversations brèves et ciblées, utilitaires, il permet également de mettre en relief les conversations interpersonnelles en face-à-face, dont les personnes interrogées voient alors la valeur humaine.

c. La personnalisation des numéros et des combinés : vers une autonomie de la gestion des appels

Avoir un numéro personnel Call Porteur contribue également à une plus grande autonomie selon les personnes interrogées : sur les 55 personnes ayant répondu, 26 sont tout à fait d'accord avec l'affirmation "j'apprécie d'avoir un numéro personnel, ça me permet d'avoir

une plus grande autonomie", 14 sont plutôt d'accord, 12 plutôt pas d'accord et 3 pas du tout d'accord. Les enfants ressentent particulièrement cette autonomie : 18 sur 26 sont tout à fait d'accord avec cette affirmation, alors que 13 parents sur 29 ne sont plutôt pas ou pas du tout d'accord. Les enfants ressentent le besoin et font l'usage de l'autonomie dans leurs communications téléphoniques, privilégiant les pièces personnelles, nous l'avons vu, et l'isolement.

◆ **Des communications qui arrivent plus directement à leur destinataire**

Les enfants apprécient le fait que les appels leur arrivent directement : *"Avoir un numéro personnel, ça fait que ça ne passe plus par mon père, ça va plus vite."* (garçon, 14 ans) ; *"C'est intéressant, quand un appel arrive, je sais que c'est pour moi."* (garçon, 19 ans). Les parents trouvent en général cela aussi plutôt positif : *"Pour les amis des enfants, c'est mieux de savoir qu'on tombe sur le copain tout de suite, et pas sur les parents."* (femme). La relation entre parents et enfants peut s'en trouver améliorée : *"Avant, les enfants, comme ils étaient en haut, n'entendaient pas le téléphone. En plus, leurs copains ne disent pas bonjour, ils ne se présentent pas. Il y a donc eu un changement dans nos relations. C'est plus cool. Je ne fais plus de réflexion du genre "ta copine pourrait s'annoncer"."* (femme).

La personnalisation des numéros, en favorisant une plus grande autonomie de chacun des membres de la famille, rejaillit sur ses relations extérieures personnelles. **Pour les adolescents spécifiquement, pouvoir être directement joignables facilite leurs relations avec leurs amis.** Un adolescent de 14 ans explique ainsi que ses interlocuteurs ne sont plus contraints de passer par ses parents qui s'estiment dérangés par leur appel : *"[L'impact positif, c'est que] j'avais des problèmes avec certaines personnes qui appellent, ça dérangeait mes parents. Maintenant elles peuvent me joindre directement."*

Cette personnalisation favorise le développement d'appels plus intimes pour les adolescents : *"Mon amie est plutôt contente. Elle peut m'appeler le soir. Avant, elle n'osait pas. Elle risquait de réveiller ou de déranger quelqu'un. On en profite."*

Dans le cas des couples divorcés, c'est la relation des enfants avec le parent absent qui peut être facilitée, celui-ci étant assuré de joindre directement son enfant et non son ex-conjoint : *"Ma mère n'appelait pas sur l'ancien numéro. Elle appelle plus souvent, maintenant. Je lui ai donné mon nouveau numéro. Avant, je l'appelais ou bien elle appelait quand elle était sûre que j'étais seul à la maison."*

Toutefois, si les appels pour un autre membre du foyer sont parfois dérangeants, ils peuvent être aussi l'occasion d'échanges, et une mère de famille souligne **la disparition de ces moments de convivialité avec la personnalisation des numéros :** *"Les enfants sont joignables directement. Je fais moins la secrétaire. Les camarades téléphonent*

directement sur leur ligne. C'est un peu comme pour le courrier. Quoiqu'avant, ça me permettait de dire bonjour aux camarades et de demander des nouvelles des parents. Là c'est moins convivial, mais mieux pour elles [ses filles]. Et j'appelle directement pour avoir les parents... c'est bien pour France Telecom !"

Une réserve formulée par certains parents porte sur la **perte de maîtrise ou de contrôle ressenti vis-à-vis des pratiques téléphoniques de leurs enfants** : *"Une plus grande autonomie des enfants, ma femme n'est pas d'accord, elle ne maîtrise plus."* Effectivement l'autonomie des enfants engendre des sentiments ambivalents chez les parents, une même personne (un père de deux adolescents) pouvant dire dans les "plus" de Call Porteur *"autonomie des enfants ; intimité, discrétion pour les enfants"* et dans les "moins" une *"surveillance difficile des communications des enfants"*. Un autre adulte, un père également de deux enfants de 12 ans et d'un garçon de 10 ans, tout en étant très favorable à une plus grande autonomie de ses enfants, parle de l'effet psychologique de voir une partie de leur vie lui devenir inaccessible : *"Il y a l'aspect psychologique, la relation à l'indépendance des enfants par rapport aux parents. Ça m'a fait un choc, je me suis senti dépossédé du pouvoir psychologique que représente le contrôle des appels des enfants. J'ai ressenti un petit pincement, c'est une étape qu'on passe. L'autonomie est positive, mais elle est accélérée avec Call Porteur."*

◆ **Les parents : des acteurs "par défaut" des réceptions d'appels téléphoniques**

Pour les amis des enfants et les enfants eux-mêmes, cela correspond à plus de libertés dans les usages du téléphone, pour les parents, cela signifie à une plus grande tranquillité et une impression moins forte de faire le "standard" : *"On a moins de coup de téléphone. C'est plus tranquille."* (femme) ; *"Ça m'a permis de ne recevoir que mes appels. Toute la journée, je réponds au téléphone, donc c'est agréable. C'est même génial. Avant, je faisais le standard, du moment où je rentrais jusqu'à 20 heures, quand les enfants descendent dîner, je n'arrêtais pas. J'avais du mal à lire, à faire ce que j'avais à faire."* (femme). Les parents peuvent plus profiter de leur soirée dans leurs propres activités, alors que les enfants gèrent leurs appels.

D'ailleurs, les enfants gèrent également en partie les appels des parents. En fait, les enfants filtrent les appels, ne laissant sonner que ceux qui ne sont pas pour eux, les parents deviennent les récepteurs d'appel "par défaut", c'est-à-dire quand les appels ne sont pas pour leurs enfants : *"C'est moi qui filtre. Quand ça sonne chez mes parents, c'est que ce n'est pas pour moi. Je regarde les numéros (identifiant de l'appelant)."* (fille, 16 ans). Les parents ont très bien incorporé cet état de fait, qui semble leur convenir : *"L'impact (du*

système), c'est que ça sonne et je n'ai plus à me lever. J'attends la troisième sonnerie, si personne ne prend." (femme)

Or, à part les appels professionnels (qui arrivent parfois sur une autre ligne), **les appels qui restent, après filtrage des enfants, sont pour le couple**⁹ : *"Entre mon mari et moi, on n'a pas besoin de savoir qui c'est, c'est pour nous deux, en fait. On n'identifie pas au numéro de l'appelant qui la communication va concerner. On a les mêmes amis."* (femme).

Call Porteur, s'il divise la famille dans les usages entre parents et enfant, ne le fait pas au sein du couple. Le couple est une unité téléphonique dans le système Call Porteur, au même titre que chacun des enfants. D'ailleurs, alors que les familles se retrouvent avec un combiné par personne de plus de dix ans et jusqu'à cinq numéros différents, certaines personnes interviewées trouvent que cela fait trop de numéros (seuls des parents disent cela, pas les enfants) : *"Peut-être qu'un numéro par personne, c'est beaucoup, il n'y a vraiment pas besoin pour chaque personne. Mais par contre, les numéros personnalisés, c'est très bien, je ne voyais pas du tout cet aspect-là, au début, mais ça change la vie. Un numéro pour un poste, pour chaque personne qui en a besoin, c'est la solution idéale."* (femme). En fait, dans cette famille, chaque personne a un combiné et un numéro personnalisé (le numéro familial sonnait sur le combiné du père). Il y a donc, outre les deux numéros des deux enfants, trois numéros pour le couple, qui n'en aurait besoin que d'un seul. Il arrive donc qu'il y ait prolifération de numéros pour les adultes, qui ne savent pas toujours où les affecter.

◆ **L'attribution d'un téléphone par les parents, ou le rite de passage vers une plus grande autonomie au sein de la famille**

Vis-à-vis de leurs relations autour du téléphone avec leurs enfants, il semble que Call Porteur ne vienne pas modifier sensiblement la relation aux droits au téléphone. En effet, déjà avant l'expérimentation, les adolescents semblaient assez libres de leurs communications : *"Les enfants ne demandent pas l'autorisation pour téléphoner, on ne leur a jamais demandé de faire ça."* (homme) ; *"Je ne demande pas l'autorisation de téléphoner, même quand c'est loin. Je peux téléphoner à tout moment et partout."* (garçon, 14 ans). Ce fait est sans doute à relier au statut des expérimentateurs, qui, en tant qu'agents de France Telecom, bénéficient d'un forfait de communications gratuites. Cependant, **Call**

⁹ Il arrive également que les parents filtrent des appels, mais pour des raisons différentes. Ainsi, une femme explique que cette fonction lui évite de répondre aux démarcheurs en tout genre : *"Je me suis fait un listing des numéros auquel je ne veux pas répondre, les gens qui vendent des trucs, etc. C'est très pratique."* Cette fonction permet aussi d'identifier certains appels et leur destinataire : *"La présentation du numéro me permet de filtrer les appels ou de dire à ma fille "c'est pour toi", avant de décrocher"*, ou encore d'identifier des appels qui risquent en fait d'être des erreurs : *"Quand je vois un préfixe régional autre que 02 ou 04, je me doute que c'est une erreur, et je me prépare à la réponse."* Enfin, une personne souligne que *"l'affichage, c'est marrant, on décroche, on dit "salut, untel", ça les surprend."*

Porteur peut précipiter le statut d'adolescent, qui est autorisé à gérer ses appels. Ainsi, les plus jeunes semblent en profiter : *"Avant, je demandais à mes parents pour appeler. Maintenant, je n'ai plus besoin."* (fille, 11 ans). Les parents voient ces étapes se concrétiser avec Call Porteur : *"C'est très bien pour ma fille de 16 ans, elle peut gérer ses appels, je ne m'en occupe pas. Dans quelques années, la petite (10 ans), va réclamer la même chose, il faudra qu'on lui donne un numéro et un combiné à elle."* (femme). Si l'âge varie selon les familles (au début de l'expérimentation, l'enfant en question avait 9 ans, il n'y a donc pas eu attribution de combiné), certains enfants de 10-11 ans ayant leur combiné (mais l'utilisant peu), **la gestion autonome du téléphone et le fait d'en posséder est considéré comme un mini-rite de passage, que Call Porteur vient accentuer, voire avancer** (de par la "générosité" des attributions aux enfants jeunes).

◆ **Extension (ou non connaissance) du réseau autorisé par les parents : le secret comme confiance**

Les libertés que permettent Call Porteur ne sont pas toujours de l'ordre de l'autorisation de téléphoner ou non, mais plutôt de l'ordre de l'impact sur le réseau concerné par les appels.

Ainsi, **les enfants ayant un parent absent de la maison, peuvent avoir plus de facilité pour le joindre ou être joint par lui** : *"Ça arrange sa mère de ne pas tomber sur moi. Ça fait quatre ans que je n'ai pas eu l'occasion de lui parler, donc ça lui simplifie la vie. Elle préfère ne pas me parler."* L'enfant lui-même reconnaissait que sa mère l'appelait plus depuis l'expérimentation, car elle pouvait le joindre directement.

Plus généralement, les amis des enfants interrogés perçoivent cela positivement et appellent plus facilement : *"Depuis que j'ai Call Porteur, les copines appellent plus souvent. Comme j'ai une ligne personnelle, elles savent qu'elles tomberont directement sur moi."* (fille, 15 ans) ; *"C'est vrai, ce n'est pas toujours très agréable de tomber sur les parents et de demander "bonjour, je voudrais parler à untel, s'il vous plaît"."* (fille, 12 ans).

Si les raisons restent floues, les parents semblent être encore ceux qui décident si l'heure est propice ou non, et peuvent refuser de laisser les enfants passer un appel, celui-ci perdant la face vis-à-vis de ses amis.

Nous avons donc vu que Call Porteur permettait de faire disparaître cet intermédiaire, qui peut également être une barrière aux appels. Il y a donc inversion des filtres : alors qu'auparavant, les parents avaient la potentialité de filtrer (il semble que dans les foyers interrogés, les familles soient assez "démocratiques" vis-à-vis du téléphone et interdisaient peu de choses), avec Call Porteur, ce sont les enfants qui sont les filtres des appels. Cependant, l'inversion n'est pas symétrique, puisque les parents gardent le pouvoir de

décider si l'appel peut être ou non passé aux enfants, alors que ceux-ci n'ont pas acquis cette possibilité vis-à-vis des appels arrivant pour leurs parents. Comment les parents ressentent-ils ce qui pourrait être une baisse du pouvoir de contrôle ?

En fait, certains voient le déclin de leur rôle de filtre de manière assez positive, et le jugent à l'aune des libertés gagnées par leurs enfants : *"Ça ne me dérange pas de ne plus connaître ses amis. De toutes façons, il rentre avant moi, donc ça ne change pas grand-chose. Je ne savais peut-être pas tout avant."* (homme). Certains reconnaissent plus le rôle de Call Porteur dans cette liberté et l'approuvent : *"Call Porteur, c'est une ambiance de secret. On peut s'isoler. Des communications n'auraient pas pu se faire chez moi, pour mes enfants, sans ce système, et je trouve ça bien."* (extrait de la discussion de groupe). Cependant, certains parents ressentent la perte de contrôle de manière négative (voir plus bas).

Certains jeunes ressentent ce paradoxe de l'expérimentation qui provoque une rupture dans les habitudes et du quotidien qui, malgré tout, change peu, mais parfois de manière significative : *"Call Porteur m'a apporté un peu de liberté pour téléphoner. Mais pas grand-chose. C'est quand même important. Quand il ne sera plus là, il va me manquer."* (garçon, 17 ans). La liberté des usages du téléphone est parfois difficilement palpable et est la continuité de la relation parents-enfants préexistante : une relation de confiance, qui est facilitée par la gratuité ou le faible coût du téléphone.

◆ Une extension des territoires temporels de communication

De même que Call Porteur favorise une territorialisation, une liberté de gestion des appels (par la liberté du réseau), il permet d'étendre les frontières temporelles des appels téléphoniques : *"Avec Call Porteur, j'ai le téléphone dans ma chambre, pas avant. Les copains peuvent m'appeler plus tard le soir. Il n'y a pas d'heure limite. En général, ce n'est pas après 22 heures, le soir, en semaine."* (garçon, 17 ans) ; *"Ça me permet de recevoir des coups de téléphone après 11 heures du soir. Ça ne dérange plus."* (fille, 18 ans). En effet, il existait une règle parentale sur les limites des appels : *"Avant, on demandait 'pas d'appel après 10 heures', ça permet (depuis Call Porteur) d'être plus souple."* (fille, 18 ans).

La chambre, le soir tard, plus encore qu'à tout autre heure de la journée, est le lieu de réception des appels et le lieu de présence des adolescents : *"Je reçois plus d'appels car je peux téléphoner plus tard, recevoir des appels plus tard car ça ne sonne que dans ma chambre."* (fille, 18 ans) ; *"S'il est tard, [ses] amis ont la consigne de ne pas laisser sonner plus de trois fois, et ensuite ils raccrochent, pour que ça ne bascule pas"*.

Les parents apprécient également cette nouveauté : *"Les enfants, je n'ai plus leurs appels. Ils appellent tard. Passé 22 heures, parfois. On ne fait plus standard. Ça change vraiment."* (femme).

La personnalisation du numéro permet de modifier les règles fixées vis-à-vis du téléphone. Le soir est très prisé chez les jeunes pour appeler, car c'est un moment où ils sont dans leur chambre et où la maison est calme. **Alors qu'auparavant, le téléphone était synonyme dans ces heures-là de dérangement, il devient un moment de liberté.** Les parents ne limitent donc que de manière beaucoup plus souple les moments d'appels des enfants, qui voient les créneaux horaires d'appels s'accroître.

Call Porteur permet donc une plus grande liberté dans les gestions d'appels ainsi qu'une plus grande zone, dans une journée, de potentialités d'appels.

◆ **Entre autonomie et atomisation**

L'autonomie permise par Call Porteur apparaît finalement comme un effet plutôt voire très positif aux yeux de la majeure partie des interviewés. Pour l'affirmation "que les enfants puissent être plus autonomes dans leurs communications téléphoniques, c'est un plus pour tout le monde", les réponses sont plutôt positives (26 sont tout à fait d'accord et 30 plutôt d'accord sur les 65 répondants). Cependant, les enfants se situent plus au centre des appréciations que leurs parents, répondant proportionnellement plus qu'ils sont plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord.

Tableau II.D. 12 Avis sur l'affirmation "que les enfants puissent être plus autonomes dans leurs communications téléphoniques, c'est un plus pour tout le monde" selon l'âge et le sexe des membres du foyer

	Filles 10-15	Filles 16 et +	Garçons 10-15	Garçons 16 et +	Femmes	Hommes	Total
Tout à fait d'accord	4	2	3	1	8	8	26
Plutôt d'accord	7	4	0	3	6	10	30
Plutôt pas d'accord	0	1	1	3	3	1	9
Pas du tout d'accord	0	0	0	0	0	0	0
Sans réponses	0	0	0	0	3	1	4

Toutefois, cette appréciation de l'autonomie doit être relativisée par plusieurs réserves, exprimées par les interviewés dans leurs commentaires, qui peuvent apparaître comme autant de contreparties négatives de l'autonomie. Nous avons déjà vu que les parents

pouvaient ressentir comme négative la perte de contrôle des appels. Deux autres réserves ont été relevées.

Une première réserve porte sur **la crainte d'un impact en termes d'augmentation des coûts**. Cette crainte est exprimée par certains adultes : *"Est-ce que ce n'est pas pour les enfants une incitation à plus consommer ?"*, ou encore *"l'autonomie des enfants n'est pas réellement un plus, car ils ont tendance à consommer plus"*, mais aussi par les enfants ou adolescents. Une hypothèse est d'ailleurs que c'est cet impact en termes de coût qui expliquerait qu'ils sont plus nuancés dans leur réponse à la question de l'autonomie des enfants, si l'on en croit ce garçon de 17 ans qui répond "plutôt pas d'accord" à l'affirmation "que les enfants puissent être plus autonomes dans leurs communications téléphoniques, c'est un plus pour tout le monde", et qui ajoute : *"Il ne faut pas se leurrer, on appelle plus. Je ne sais pas si mes parents trouvent que c'est mieux !"*. Un autre garçon de 16 ans estime également que *"l'autonomie des enfants, c'est un plus pour eux, mais pas forcément pour les parents ; pour la facture, les parents ne peuvent plus contrôler les communications des enfants"*.

Ainsi, une autre sorte de contrôle, moins direct, pourrait remplacer le contrôle diffus des appels des enfants : *"Avant, je pouvais appeler pareil. Il n'y avait pas de contrôle. Il va peut-être y en avoir, avec la prochaine facture. Mais c'est une bonne chose, ça permet de réguler."* (garçon, 17 ans) ; *"L'autonomie de mon fils, c'est très positif. Si je payais la facture, je serais peut-être plus attentif aux coûts. Mais il sait qu'il y a des règles."* (homme)

La facture, ici positivée par l'adolescent comme système de régulation, et donnée en exemple de limites pour ce père de famille, pourrait donc, dans des familles qui paient, jouer le rôle de catalyseur des conflits, qui baisseraient au quotidien, les enfants et les parents se sentant chacun plus libres vis-à-vis des autres et du téléphone, mais qui se focaliseraient au moment de la réception de la facture, qui stigmatiserait l'ensemble des consommations.

La seconde réserve porte sur **l'impact négatif que risque d'avoir Call Porteur sur les communications familiales, du fait de la plus grande autonomie de chacun**. Une femme évoque cette question à propos de l'accès plus facile qu'a son mari à Internet du fait des deux lignes aujourd'hui, en estimant que *"Internet fait qu'on a moins de vie de famille"*. Cette question semble également spécifiquement abordée dans les familles où les enfants sont grands. Ainsi un père souligne la nécessité de réguler les pratiques téléphoniques avec Call Porteur, sous peine de nuire à la qualité des échanges familiaux : *"Le revers de la médaille de Call Porteur, c'est qu'on est quasiment obligé d'interdire le téléphone à table."*

C'est une gêne quand tout le monde utilise son téléphone s'il n'y a pas de respect de l'autre, si tout le monde descend à table avec son téléphone. Comme tous les nouveaux outils, ça peut être la meilleure ou la pire des choses." Dans cette famille effectivement, le fils aîné répond par la négative à la proposition "Call Porteur permet de téléphoner en dérangeant moins les autres", en estimant que *"ce serait plutôt le contraire, j'ai plus tendance à quitter la table, avec qu'avant je disais "je te rappelle"."* Dans un autre foyer où les enfants ont 18 et 14 ans, l'impact de Call Porteur sur les relations familiales semble encore plus ambivalent, si l'on en croit le témoignage de la mère : *"Ce qui était cocasse au début, je rentrais du boulot et chacun des enfants téléphonait dans sa chambre... C'est la vie de famille un peu éclatée. Mais je ne prends pas ça de façon dramatique, c'est mieux que de regarder la télé en mangeant... D'ailleurs, quand on est à table, on est peut-être plus ensemble. On se parle peut-être aussi plus, les dîners sont plus resserrés.(...) Par exemple avant j'interdisais les appels après 22h. Là, le copain de ma fille peut l'appeler à 23h."* Ainsi dans ce foyer, la plus grande autonomie de chacun pourrait laisser croire de prime abord à une plus grande atomisation de la vie familiale, mais en fait il s'avère que cette autonomie acquise permet de réduire les sources de conflits, et que des relations rendues moins conflictuelles favorisent les échanges entre parents et enfants.

d. La disponibilité des lignes : une amélioration des relations familiales et sociales

◆ Dans la famille : moins de conflit pour l'accès à la ligne téléphonique

Au moment de la passation du questionnaire, 58 personnes sur les 69 interrogées ont le sentiment de bénéficier, pour elles-mêmes, d'une plus grande disponibilité des lignes. Les autres disent qu'elles n'avaient auparavant pas de problème de disponibilité de ligne. Cela est aussi bien le cas des enfants que des parents. La grande majorité des usages liés à cette plus grande disponibilité est l'usage téléphonique (58 réponses sur 78, pour 58 personnes concernées), 9 personnes ayant également plus de disponibilité pour consulter le minitel, et 14 personnes en bénéficiant pour se connecter à Internet. Parmi ces dernières, 8 considèrent cette possibilité de davantage utiliser la connexion informatique indispensable, et 6 utile mais ils pourraient s'en passer.

L'affirmation "depuis Call Porteur, on ne fait plus la queue pour le téléphone" semble faire écho aux anciens usages des personnes interrogées. En effet, 37 personnes sur 69 sont tout à fait d'accord, 22 sont plutôt d'accord, 5 ne sont plutôt pas d'accord et 5 pas du tout d'accord (dont 4 parents). Il n'y a pas de lien observable entre le fait d'être d'accord avec cette proposition et le fait d'avoir avant Call Porteur une ou plusieurs lignes au foyer.

La plupart des personnes interrogées disent que Call Porteur n'a pas eu d'impact sur la quantité de leurs communications téléphoniques (41 personnes) et la plupart également que ça n'a pas eu d'impact sur la durée de leurs communications (41 personnes)¹⁰.

D'un point de vue qualitatif et de façon corollaire aux numéros et combinés personnels, la possibilité offerte par Call Porteur d'occuper deux lignes simultanément favorise l'autonomie de chacun des membres du foyer.

Les relations autour du fait de téléphoner était, avant Call Porteur, assez tendues et sources de conflits, de remarques. **Les parents aussi bien que les enfants faisaient, avant Call Porteur, des réflexions aux autres membres du foyer :** "*Quand un appelait, il gênait les autres. Ça apporte plus de libertés aux enfants. Vis-à-vis de moi, même. J'avais des réflexions des enfants : "dépêche-toi, on veut passer un coupe de fil", quand j'appelais de la famille.*" (femme) ; "*Avant, ça arrivait que quelqu'un veuille téléphoner alors que j'étais déjà en train de téléphoner. C'était très désagréable parce qu'au milieu de la conversation, quelqu'un interrompait la conversation. Papa parfois me demandait de raccrocher en faisant du bruit.*" (fille, 15 ans)

¹⁰ Pour voir l'impact de Call Porteur sur la durée et le nombre de communications, voir la partie Carnets de bord.

Deux manières d'entrer en conflit et de faire monter la tension sont visibles : d'une part, la personne qui souhaite appeler vient interrompre la communication, moment intime et privé, et d'autre part, des colères peuvent apparaître : *"Avant, on gueulait pas mal. Avant, ma sœur passait beaucoup de temps au téléphone, et ça faisait des crises. Il fallait se dépêcher."* (garçon, 15 ans)

De plus, le fait d'avoir une seule ligne signifie la possibilité que quelqu'un du foyer décroche et entre dans la conversation commencée : *"C'était un peu stressant. On décrochait, on entendait "hé !"."* (fille, 16 ans)

Enfin, le problème se posait également en cas d'attente d'un appel : *"On n'a plus peur quand quelqu'un prend la ligne et qu'on attend un coup de fil."* (garçon, 17 ans)

Seuls les enfants les plus jeunes et les femmes se trouvant à la maison pendant la journée ne se sentaient pas gênés par ce problème : *"Avant, je n'avais pas de problème de disponibilité de ligne. Je ne me préoccupe pas de ça. Je n'appelle pas beaucoup."* (fille, 13 ans) ; *"La commodité des deux lignes n'est pas impérative pour moi. Les coups de fils, je peux les passer pendant la journée. Ce n'est pas comme les personnes qui travaillent à l'extérieur, qui ont un créneau horaire restreint pour appeler."* (femme). Ainsi, les familles avec des enfants petits n'ont pas (encore) de problème de disponibilité des lignes : *"Les enfants (moins de huit ans) répondent au téléphone, mais ils n'appellent pas eux-mêmes. On n'est que deux à utiliser la ligne. Il y a toujours une ligne de libre."* (femme)

Ainsi, **une unique ligne téléphonique signifie, pour une famille avec des adolescents en particulier, la nécessité de donner des priorités, de procéder à des négociations**, et ce qui est en cause pour les adolescents est le maintien de leur réseau social, ce qui est jugé très important. Alors les appels longs ou répétés, la "monopolisation" des lignes, sont mal tolérés, d'autant plus que la majorité des appels est concentrée sur les soirs de la semaine.

Les deux lignes disponibles sont donc venues, dans les familles avec adolescents en particulier, réellement apaiser ces tensions : *"On n'a plus de conflit sur le téléphone, il n'y a plus de dispute pour l'occupation de la ligne."* (femme). Les adolescents semblent tout particulièrement sensibles à cette baisse des conflits : *"Avoir deux lignes, ça débloque, pour les appels. Avant, il y avait des tensions."* (fille, 15 ans) ; *"L'impact est positif, de par la disponibilité. On n'est pas tous en train de se courir après, personne n'est en train de se bouffer le nez [pour accéder à la ligne]. Ça a enlevé tous les conflits autour du téléphone."* (garçon, 16 ans).

Le fait de décrocher sans faire attention à l'occupation de la ligne devient naturel et est vécu comme une plus grande liberté des usages : *"On ne cherche plus à savoir si quelqu'un est déjà en ligne. Avant, on s'en rendait compte tout de suite. Je décrochais et il y avait une conversation, donc je raccrochais."* (homme) ; *"Je ne me pose plus de question pour*

prendre la ligne." (femme) ; "Je ne sais pas si je téléphone plus, mais on se sent plus libre. Ça paraît évident qu'on peut accéder à la ligne." (femme)

◆ **Vis-à-vis de l'entourage : plus de disponibilité**

De même, il existe une évolution pour l'entourage qui ressent, selon les personnes interrogées, cette disponibilité : *"Il n'y a jamais deux lignes occupées à la fois. Personne de l'entourage ne nous fait plus la remarque que c'est pris et nous, on n'a jamais le problème d'appeler." (homme) ; "On avait des remarques de personnes qui cherchaient à nous appeler. Elles disaient qu'on était toujours occupés." (femme)*

Cela pouvait poser un problème également pour les membres du foyer qui cherchait à appeler de l'extérieur : *"Quand je voulais appeler le soir, par exemple, pour dire que je rentrais tard, c'était souvent en occupation." (homme)*

Les usages des deux lignes sont le plus souvent le fait de deux personnes différentes, cela permet la simultanéité d'un appel en émission et d'un en réception : *"C'est intéressant, parce qu'on peut téléphoner et quelqu'un peut nous appeler. On ne bloque pas." (femme)*

Quand on demande aux personnes interviewées si elles ont déjà été en situation d'occupation des deux lignes, seules celles qui appellent peu répondent affirmativement : *"(femme) Maintenant, ma fille et moi, on peut appeler des heures. En fait, c'est mon mari qui se rend le plus compte de l'occupation des lignes. Puisque c'est quand ma fille et moi, on est toutes les deux en train de téléphoner.*

- (mari) Des fois, je veux appeler et je n'arrive pas à avoir la ligne. Rien ne s'affiche. C'est ça, alors, l'occupation des deux lignes ?!"

Il y a donc un effet pervers : la personne du foyer qui appelle le moins peut être la plus gênée dans ses appels téléphoniques.

◆ **Une disponibilité qui sert les usages d'Internet**

Cette disponibilité plus grande des lignes se ressent particulièrement dans les familles qui ont une connexion sur ordinateur. La connexion, souvent longue, provoquait des remarques avant l'arrivée de Call Porteur : *"Quand j'étais sur Internet, les enfants me faisaient des réflexions. C'est vrai qu'on a vite fait d'y passer une demi-heure." (homme)*

Il existait donc des règles de priorité ou d'usage entre le téléphone et Internet : *"Quand on n'avait qu'une ligne, quand je me connectais à Internet, le week-end, je disais à mon fils "je vais me connecter, tu ne décroches pas". Le soir, il n'y avait pas de concurrence. Je me connecte tard, après 21 heures 30, et mon fils n'appelle plus à cette heure." (homme). De plus, Internet étant un usage de longue durée, les autres appels*

peuvent être passés prioritairement, pour laisser ensuite libre accès à la connexion : *"Je m'estimais prioritaire pour les appels, mais pour Internet, je pouvais très bien attendre un quart d'heure qu'il finisse d'appeler. Ou alors quand il attendait un appel, j'attendais aussi."*

Depuis l'installation de Call Porteur, les deux lignes disponibles ont donc favorisé l'usage de la connexion ordinateur dans de bonnes conditions : *"L'entourage sait que je suis joignable, même connecté sur Internet, ils savaient avant qu'ils auraient du mal à m'avoir à cause de la connexion."* (homme)

Cependant, les deux lignes, si elles sont largement suffisantes dans certaines familles (*"Que les deux lignes soient occupées, ça n'arrive jamais"*), peuvent être rapidement saturées dans d'autres : *"Moi ou ma mère on est souvent au téléphone. Si mon père est sur Internet, ça y est, tout est occupé."* (fille, 16 ans). De plus, il peut arriver que la même personne utilise les deux lignes en même temps : *"Maintenant, il arrive qu'un copain appelle pour un problème de configuration, je me mets en même temps que ma communication sur Internet, et on résout le problème ensemble."* (homme) ; *"Souvent, j'utilise le téléphone et le mail en même temps. Quelqu'un appelle : "je t'ai envoyé un mail", je reste au téléphone le temps que je vérifie qu'il est bien arrivé et que je peux bien le lire."* (homme)

La disponibilité des lignes est perçue positivement par les membres du foyer car cela *"donne plus de souplesse pour les usages, entre les différentes personnes"*. Cette plus grande souplesse semble profiter à tous les membres de la famille, pour téléphoner avant tout, mais aussi par rapport aux usages d'Internet : *"Il y a une plus grande autonomie de chacun pour les appels. Quand mon mari est sur Internet, je peux appeler."* Internet n'est donc plus une activité à faire pendant les heures creuses des appels familiaux, mais peut s'effectuer dans les mêmes créneaux horaires.

Ainsi, **des interlocuteurs disent se connecter plus tôt le soir qu'auparavant** : *"Je peux me connecter plus facilement à Internet à l'heure que je veux, vers 9 heures, 10 heures le soir. Avant, j'étais inhibé, parce qu'on me disait "laisse la ligne". Maintenant, il y a une autre ligne pour les autres membres de la famille."* (extrait discussion de groupe)

De même, Internet empêchait auparavant certains appels entrants, alors qu'aujourd'hui, les appels arrivent sur l'autre ligne, il y a donc augmentation des réceptions d'appels le soir : *"Il y a beaucoup d'appels qui arrivent, pendant que je suis sur Internet. Il y a une augmentation des appels en réception. C'est le trafic induit. La deuxième ligne révèle ces appels. Avant, ça sonnait occupé"* (extrait de la discussion de groupe).

◆ Une influence sur le volume des communications

Certaines personnes estiment qu'elles téléphonent plus, ou plus longtemps, du fait de cette plus grande disponibilité des lignes. Une femme explique ainsi que lorsqu'elle appelle sur la seconde ligne, elle peut *"rester plus longtemps au téléphone car [elle] sait qu'on peut [l]'appeler sur l'autre ligne"*. Plusieurs adolescents commentent leur pratique plus intensive du téléphone depuis Call Porteur : *"Je téléphone peut-être un peu plus, du fait de la disponibilité des lignes. On peut passer la communication quand on a besoin, plutôt qu'attendre [que la ligne soit libre] ou appeler le lendemain. [...] Je téléphone aussi plus longtemps, parce qu'on ne me demande plus de raccrocher."* (garçon, 16 ans) ; *"Je téléphone plus longtemps, parce que je n'ai plus l'impression de déranger, puisqu'il y a une autre ligne."* (garçon, 17 ans).

◆ Une réelle plus-value de l'expérimentation

Au niveau de la valeur qu'a prise la disponibilité des lignes comme élément de Call Porteur, les personnes interrogées trouvent que cela fait partie des apports très positifs de l'expérimentation (voir les classements d'intérêt dans la partie bilan, où la simultanéité de deux lignes arrive en première position pour les interlocuteurs privilégiés et en deuxième position pour l'ensemble des membres du foyer). Cela s'est ressenti dans les entretiens. Aux questions du type *"Pour vous, quels sont les changements principaux depuis Call Porteur ?"*, les réponses comportent souvent la disponibilité des lignes : *"Il y a plus de confort. Les deux lignes, c'est majeur. C'est très positif. On se restreint moins pour ne pas gêner l'autre. Mon fils sait qu'il peut décrocher n'importe quand. Ceux qui appellent n'ont plus la ligne occupée."* (homme) ; *L'impact, c'est d'avoir deux lignes."* (homme) ; *"On est plus libres, on a deux lignes, on n'est pas gêné les uns par les autres."* (fille, 16 ans)

Le fait d'avoir incorporé rapidement la liberté d'appel est jugé à l'aune de sa possible disparition : *"C'est après, quand on n'aura plus le système, que ça va être dur, pour revenir en arrière."* (garçon, 17 ans). Ainsi, s'il ne fallait garder qu'un élément de l'expérimentation, ce serait celui-là : *"Je pense que de toutes façons, si on ne prend pas le Call Porteur, on prendra une deuxième ligne."* (femme).

Un père de famille de quatre enfants compare la deuxième ligne à une pièce de la maison, qui semble indispensable : *"Les deux lignes, il les fallait bien. Pour les familles nombreuses comme nous, c'est important. Sinon, on arrive à des choses identiques à celles qui peuvent se passer si on a une seule salle de bains : on fait la queue. Une deuxième ligne gratuite, c'est comme une deuxième salle de bains, quand on est six à la maison, c'est normal. Sinon, c'est sous-dimensionné. C'est un besoin naturel. Je m'en rends compte depuis que j'ai C.P."*

En effet, la salle de bains est la pièce où chacun passe chaque jour un laps de temps, et qui n'est occupée qu'à certains horaires. Libre pendant toute la journée, elle va être très recherchée le matin, par exemple, tout le monde en ayant besoin en même temps. Cet interlocuteur va jusqu'à comparer les usages téléphoniques à *"un besoin naturel"*, donc une nécessité, les deux lignes simultanées aidant à construire de bonnes conditions d'utilisation.

♦ **Une réserve aux deux lignes simultanées : les difficultés pour les gérer seul**

Si Call Porteur favorise une plus grande autonomie des membres de la famille, et si comme l'exprime un interviewé *"le fait de pouvoir téléphoner à deux en même temps, c'est quelque chose d'extraordinaire"*, la contrepartie de ces avantages peut être une complexification de la gestion des appels, qui se fait ressentir spécifiquement lorsque la personne est seule au foyer. De façon qualitative, certains interviewés ont ainsi témoigné d'une gêne liée à la possibilité de recevoir deux appels simultanément. Outre l'effet *"gros carillon"* si les volumes des sonneries n'ont pas été spécifiquement réglés, une femme estime que *"c'est très pénible de pouvoir avoir deux appels en même temps ; je ne me sens vraiment pas une âme de standardiste, ça va trop loin"*. Toutefois, cette gêne est relativisée dans les réponses au questionnaire. En effet, à l'affirmation "Pouvoir recevoir plusieurs appels en même temps, c'est plutôt dérangeant quand on est seul dans le logement, parce que "ça sonne de partout"", les personnes interrogées donnent des avis très divers. 15 sont tout à fait d'accord, 17 plutôt d'accord, 19 plutôt pas d'accord et 11 pas du tout d'accord.

Les femmes répondent plus souvent que les autres qu'elles sont tout à fait d'accord, et les enfants et elles penchent plutôt du côté de l'accord, alors que les hommes se situent majoritairement du côté du désaccord. Ceci peut s'expliquer par le fait d'être plus ou moins au domicile quand cette situation arrive. Or ce sont plus souvent les enfants ou la mère qui sont seuls dans le foyer.

Tableau II.D. 13 Opinion sur l'affirmation "Pouvoir recevoir plusieurs appels en même temps, c'est plutôt dérangeant quand on est seul dans le logement, parce que "ça sonne de partout"" selon le sexe et l'âge des membres du foyer

	Hommes	Femmes	Enfants	Total
Tout à fait d'accord	2	6	7	15
Plutôt d'accord	5	3	9	17
Plutôt pas d'accord	4	5	10	19
Pas du tout d'accord	6	2	3	11
Sans réponses	3	4	0	7

Face à cette difficulté de se trouver dans le rôle de "standardiste" et afin de ne pas perdre des appels, quelques interviewées souhaiteraient une possibilité :

- soit de mise en attente du premier appel pour répondre au second : *"Quand un deuxième appel arrive et que je suis déjà en ligne, il faudrait pouvoir mettre en attente le premier appel pour répondre au deuxième appel qui arrive."*

- soit de mise en mémoire du numéro du deuxième appelant à qui elles ne peuvent pas répondre : *"Il faudrait pouvoir mémoriser le deuxième, quand je suis seule, pour le rappeler plus tard."*

e. Le plaisir de l'innovation

Enfin, parmi les autres impacts sur la vie familiale, signalons le plaisir lié à l'expérimentation : *"C'est marrant de faire partie d'une expérimentation"* ; *"On s'amuse bien avec mon mari"*, et aussi le plaisir de découvrir de nouvelles technologies de communication : *"Ça nous a mis au goût du jour des télécommunications. Nous étions très ringards, avec encore des téléphones à cadran. Ça nous a ouvert les yeux sur ce qui existe, et donné l'envie d'avoir un Ola. Je découvrais l'aspect mobile [sans-fil]. Ça donne une indépendance et une sécurité, quand je suis à l'extérieur, de savoir qu'on peut à tout moment me joindre."*

4. LES COÛTS ET VOLUMES DE CONSOMMATION

a. L'impact de Call Porteur sur les fréquences et les durées d'appel

Au niveau de la quantité des appels, ceux qui voient un impact de Call Porteur sur leurs communications, le voient tous dans le sens d'**un plus grand nombre d'appels** (27 personnes disent téléphoner plus, certaines en réception d'appel, d'autres en émission, d'autres pour les deux). Une des raisons peut être le plus grand nombre et la dispersion des combinés dans l'espace du foyer : *"Je téléphone un peu plus, de par la facilité d'avoir toujours un combiné près de moi."* ; *"Dans la cuisine, je l'ai sous la main, j'appelle plus facilement."* De plus, certaines personnes disent recevoir plus d'appels, en particulier en raison de la simultanéité des deux lignes : *"Quand il y a deux appels en même temps, c'est mieux, on peut y répondre. On s'aperçoit en fait que ça arrive assez souvent, que les gens appellent souvent aux mêmes horaires."*

Tableau II.D. 14 Impact de Call Porteur sur la quantité et la durée des appels

	Effectif		Effectif
Téléphone plus	27	Téléphone plus longtemps	25
Téléphone moins	0	Téléphone moins longtemps	3
Pas d'impact	41	Pas d'impact	41
Sans réponses	1		

Au niveau de la durée des appels, **la plupart des personnes qui considèrent que Call Porteur a joué un rôle sur leurs communications téléphoniques disent qu'ils appellent plus longtemps** (25 sur les 28 qui voient un impact). Cela peut être en émission ou en réception d'appels également du fait de la deuxième ligne.

Les raisons de plus longue durée de communications (les personnes ayant pu donner plusieurs réponses) sont diverses : 18 réponses sur 34 portent sur la mobilité (11 parlent de l'impact d'avoir un sans-fil, 4 disent ainsi pouvoir aller dans un lieu plus intime, 3 peuvent aller s'installer plus confortablement pour parler), 6 réponses portent sur la disponibilité d'une deuxième ligne qui contraint moins les volontés d'appels et les réceptions, 5 répondent que cela est dû au fait d'avoir une ligne personnelle, 2 parlent de la qualité du son et 2 que cela est dû à l'utilisation plus importante des connexions de l'ordinateur.

Notons que les 3 personnes qui disent que leurs communications sont de plus courte durée depuis l'installation de Call Porteur, parlent de deux raisons différentes : l'une est l'inconfort de tenir le combiné dans la main et contre l'oreille, une autre que cela est dû à la quantité des appels qui augmente, il y a donc évolution d'appels moins nombreux et plus longs vers des appels plus courts et plus nombreux. Enfin, selon une personne : *"l y a deux effets qui se compensent : d'une part l'inconfort de l'appareil à tenir, et d'autre part qu'on puisse s'installer comme on veut."*

Tableau II.D. 15 Raisons de la plus longue durée des communications avec Call Porteur (concerne 24 personnes, qui ont donné 34 réponses)

Mobilité, sans-fil	11
Disponibilité d'une deuxième ligne	6
Ligne personnelle	5
Qualité du son	2
Permet de s'installer confortablement	3
Permet d'aller dans un lieu plus intime	4
Utilisation plus importante d'Internet ou e-mail	2
autres	1

b. Le coût global des consommations depuis Call Porteur

Il est encore un peu tôt en janvier pour se rendre compte de l'influence de Call Porteur sur les coûts, d'autant plus que le système de forfait masque la quantité des consommations antérieures. De plus, parmi les personnes interrogées, peu se sont déjà penchées sur les

coûts : 5 disent ne pas avoir encore reçu de facture, 9 qu'elles n'ont pas regardé. Celles qui ont regardé (5 personnes) n'ont pas trouvé d'information sur la distinction des coûts selon les numéros de ligne.

Notons que le fait de travailler à France Telecom et d'avoir un forfait de communications gratuites (de 3500 à 8000 unités, ou un forfait illimité) rend les questions de coût délicates à analyser, les personnes interrogées portant probablement moins d'intérêt à leur facture que des personnes sans forfait. Seul le dépassement devient significatif de la consommation.

Sur les 20 personnes qui ont un forfait limité, ce sont surtout les forfaits de moins de 8000 unités qui dépassent leur limite. Tous les foyers ayant des forfaits de 3500 à 6000 unités ont dépassé leur forfait, alors que 8 sur 10 foyers ayant un forfait de 8000 unités ne l'ont pas dépassé.

Sur les 8 foyers qui ont dit dépasser leur forfait en 1997, 2 pensent que Call Porteur a sûrement une influence, 1 qu'il en a peut-être et 5 qu'il n'en a pas. Le lien entre le degré de dépassement et Call Porteur n'est pas évident, puisque 2 des personnes qui ont beaucoup dépassé en font incomber la responsabilité à Call Porteur, alors que 4 personnes considèrent qu'il n'y a pas d'influence.

Tableau II.D. 16 Influence de Call Porteur en fonction de degré de dépassement du forfait (8 foyers concernés)

Dépassement	Oui, de beaucoup	Oui, de très peu	Total
Influence Call Porteur			
Oui, sûrement	2	0	2
Oui, peut-être	0	1	1
Non	4	1	5
Total	6	2	8

Plusieurs interlocuteurs sont un peu inquiets de l'impact de Call Porteur sur les volumes et coûts de consommation. Ils estiment avoir peu d'informations : *"Je n'ai rien compris à la facture"*, et l'un d'eux se demande comme s'opère la comptabilisation des appels : *"En départ de la maison, qu'est-ce que ça donne ? Sur quelle ligne est comptabilisé un appel, alors qu'on a une ligne qui correspond à l'ancien numéro, qui est donc générale à tous les Call Porteur ?"* Un autre souhaiterait pouvoir suivre le cumul des consommations sur l'installation : *"Pour l'état des consommations, ça va peut-être être un peu compliqué. Je n'ai pas encore regardé. Pour le moment on ne se rend pas encore compte des consommations, ça me soucie un peu. Je pense que ça augmente. J'aurais aimé que ce soit simple d'y accéder de la maison, pour se rendre compte."*

c. La distinction des volumes et des coûts selon les membres de la famille

L'intérêt de distinguer les consommations selon les différents numéros de Call Porteur est perçu par les adultes majoritairement comme utile mais on pourrait s'en passer (25 réponses), 4 personnes considérant cette possibilité indispensable, et 8 superflue. Les enfants ne donnent pas beaucoup leur avis sur cette question, et ceux qui répondent

trouvent que la possibilité de distinguer les consommations par poste ou par personne est utile, mais on pourrait s'en passer (7 personnes sur 12 répondants) ou superflue (5).

Tableau II.D. 17 Perception de l'intérêt de distinguer les volumes et montants de consommation par numéro de ligne Call Porteur, selon la génération

Génération	Parents	Enfants	Total
Intérêt distinction			
Indispensable	4	0	4
Utile, mais pourrait s'en passer	25	7	32
Superflue	8	5	13
Sans réponse	3	17	20
Total	40	29	69

Parmi les parents qui pensent que l'identification des consommations par ligne serait utile, voire indispensable, plusieurs sont des personnes dont les enfants sont des adolescents : *"Avec des adolescents, c'est important de savoir"* ; ou encore : *"Si ma fille [18 ans] était encore là, ce serait indispensable"*. D'autres qui ont aussi des adolescents estiment en revanche que la fonction ne serait qu'utile sans plus, car *"les enfants sont bien, ils n'exagèrent pas"*. Certains parents verraient même dans le contrôle quelque chose *"d'excessif"*.

A l'opposé, d'autres interviewés estiment que la distinction des volumes et coûts par ligne ne serait pas très utile, car leurs enfants sont encore jeunes : *"Les enfants ne sont pas assez grands pour que ça devienne indispensable."* (mère d'enfants de moins de 10 ans) ; *"Notre fille est trop petite ; la "surveillance" est visuelle, pour le moment."* (père d'un enfant de 11 ans). Toutefois, certains pensent que cette fonction sera utile plus tard : *"Pour le moment, c'est superflu, mais ça deviendra une fonction indispensable au moment de l'adolescence des enfants."*

Indépendamment de l'âge des enfants, une autre raison du caractère superflu de la distinction des consommations, avancée par quelques parents, est que dans leur foyer les combinés ne sont pas utilisés de façon très personnalisée : *"[L'identification des consommations par ligne] est peu intéressante car les téléphones sont un peu interchangeables."* ; *"C'est superflu, car il n'y a pas de personnalisation par poste. Quand je suis dans la chambre de ma fille, ça lui fait plaisir que j'appelle depuis son poste."* Enfin, deux interlocuteurs seraient intéressés de pouvoir identifier la consommation des connexions de l'ordinateur : *"L'identification sera utile pour estimer la part de Wanadoo quand je l'aurai."*

Du côté des enfants, une mère estime que les siens *"sont contre"* une identification des consommations par ligne. Dans le même sens, un jeune homme déclare : *"Pour mon père ce serait intéressant. Mais pas pour moi. C'est anti-liberté, c'est le contrôle de mes temps de communication."*

d. Le contrôle des temps de communication

Cependant, parents et enfants se rejoignent sur l'affirmation "pouvoir connaître la durée des dernières communications par affichage sur le Call Porteur, c'est utile". Ils sont 15

adultes et 14 enfants à répondre tout à fait d'accord, 14 adultes et 10 enfants à être plutôt d'accord, 8 adultes et 3 enfants à se situer dans les plutôt ou pas du tout d'accord, et 1 adulte et 1 enfant à ne pas utiliser ou ne pas connaître cette fonction. Cette possibilité est donc connue de manière large de la part des interviewés et est très utile selon eux. Une personne explique que cela lui permet de mieux maîtriser la durée de ses communications, ce qui est particulièrement intéressant pour elle car elle téléphone beaucoup à l'étranger. Une adolescente de 14 ans estime quant à elle que cette fonction d'affichage du temps de communication la conduirait plutôt à restreindre la durée de ses communications téléphoniques : "*[J'ai tendance à téléphoner moins longtemps car] je sais qu'à la fin, quand ça affiche, je vais me rendre compte que ça a duré longtemps !*". Un garçon de 14 ans dit aussi avoir programmé son Call Porteur pour avoir non pas les temps mais le prix des communications, ce qui est pour lui encore plus pratique¹¹ : "*J'ai mis les taxes à afficher [et pas la durée], c'est utile. On peut gérer son temps de communication, s'adapter à un budget.*" Certains adolescents expriment effectivement dans leurs commentaires un besoin de mieux contrôler leurs volumes et coûts de communication, et souhaiteraient une fonction qui les aide dans ce sens : "*Ce serait bien d'avoir les montants au fur et à mesure des dépenses, la durée et le prix de chaque communication. Et quelque chose qui prévienne, par exemple si on veut un forfait de 500 F, qui prévienne qu'on arrive à 400 F.*" (fille, 16 ans).

Il existe donc bien une prise de conscience des coûts de la part des jeunes, au fur et à mesure de leurs communications, mais ils ne cherchent pas à connaître la globalité des dépenses par la facture. Celle-ci semble être un objet parental et sa lecture une occupation parentale également, pour une partie des foyers. En effet, nous avons vu dans la première enquête "avant Call Porteur" que les pratiques de suivi des consommations ne sont pas très systématiques, ce qui s'explique probablement en grande partie par le fait que les expérimentateurs bénéficient d'un forfait de communications gratuites. Avant Call Porteur, la plupart des interviewés ne cherchaient pas à évaluer la consommation de chacun des membres du foyer, se contentant parfois d'inciter leurs enfants à téléphoner moins, ou de leur signifier les dépenses excessives. Sur cet aspect, il semble que Call Porteur n'ait pas jusqu'en janvier engendré d'évolutions notables dans les pratiques des expérimentateurs.

¹¹ Un adulte souhaiterait aussi cette fonction, et visiblement ne la connaît pas : "*La durée, c'est une indication peu précise pour savoir le coût. Si on avait le montant exact de la communication ce serait bien, ce serait un repère.*"

**E. UN PREMIER BILAN :
APPRECIATION DU SYSTEME CALL
PORTEUR EN JANVIER**

1. LES CLASSEMENTS D'INTERETS

Au niveau des intérêts de Call Porteur, six avantages ont été proposés et classés.

L'avantage le mieux classé est les combinés sans-fil, puis vient la simultanéité de deux lignes, puis les cinq numéros personnalisés, en quatrième position se trouve la qualité du son, puis vient la fonction d'interphonie et enfin le débit plus élevé.

Il est à noter que le combiné sans-fil a parfois été sous-classé parce qu'il y avait déjà des sans-fils dans le logement, mais il est tout de même classé en première position, ce qui montre son importance. En effet, non seulement les fonctions de ce combiné dépassent largement celles d'un sans-fil, mais de plus, il symbolise la personnalisation des communications, il est le combiné attribué de chaque membre de la famille et des enfants en particuliers. Au contraire, le débit plus élevé n'a pas toujours été bien classé de par l'absence d'utilisation effective au moment du questionnaire de janvier, certains modem n'ayant pas encore été installés.

De plus, certaines personnes ont dit avoir du mal à classer, "*tous les avantages étant très positifs*".

Pour l'interlocuteur privilégié, le classement est le même que pour l'ensemble des personnes interrogées, sauf pour les deux premiers intérêts qui permutent, la simultanéité de deux lignes devant les combinés sans-fil. Avant l'expérimentation, les interlocuteurs privilégiés classaient en premier les cinq numéros personnalisés, puis la simultanéité de deux lignes, puis les combinés sans-fil, et enfin le débit plus élevé. Certains disaient également classer les combinés sans-fil assez bas car ils en possédaient déjà. Cependant, ceux-ci arrivent en deuxième position dans les intérêts *a posteriori*, il semble donc que l'intérêt des combinés Call Porteur dépasse bien un simple sans-fil. En fait, les deux premiers avantages sont très proches l'un de l'autre. Par contre, le débit plus élevé est toujours en position basse dans les classements, les interlocuteurs ne privilégiant toujours pas cette potentialité.

Tableau II.E. 1 Intérêt des apports de Call Porteur (classement)

	Rang 1	Rang 2	Rang 3	Rang 4	Rang 5	Rang 6	Total citations	Rang moyen
5 numéros personnalisés	9	11	14	15	10	5	64	3,3
Simultanéité de 2 lignes	28	14	6	9	8	1	66	2,4
Débit plus élevé	1	7	8	5	5	29	55	4,7
Qualité du son	8	6	10	18	17	2	61	3,6
Fonction d'interphonie	1	10	14	8	14	18	65	4,2
combinés sans-fil	21	19	13	8	4	0	65	2,3
Total citations	68	67	65	63	58	55	376	

Tableau II.E. 2 Classement des intérêts de Call Porteur avant et après l'expérimentation pour l'interlocuteur privilégié, avant et après installation et pour tous les membres du foyer

Position	Interl. priv. avant	Interl. priv. après	Tous les membres foyer après
1	Cinq numéros personnalisés	Simultanéité de deux lignes	Combinés sans-fil
2	Simultanéité de deux lignes	Combinés sans-fil	Simultanéité de deux lignes
3	Combinés sans-fil	Cinq numéros personnalisés	Cinq numéros personnalisés
4	Débit plus élevé	Qualité du son	Qualité du son
5		Fonction d'interphonie	Fonction d'interphonie
6		Débit plus élevé	Débit plus élevé

Le débit plus élevé et la fonction d'interphonie sont donc deux fonctions qui ne sont pas prioritaires pour les personnes interrogées, la qualité du son pouvant être considérée comme un confort mais est néanmoins très appréciée. Les trois avantages les plus importants sont les cinq numéros personnalisés, mais surtout, quasiment *ex æquo*, le combiné sans-fil et la simultanéité de deux lignes. En fait ces trois avantages renvoient à la personnalisation des communications, dans le sens d'une plus grande autonomie des personnes. Nous avons vu les impacts de ces avantages sur la vie familiale et sociale, qui viennent expliquer de manière plus relationnelle leur intérêt.

2. LA SATISFACTION DES ATTENTES

Interrogés sur le fait de savoir si Call Porteur répond à leurs attentes initiales, la majorité des personnes répond positivement : 34 personnes considèrent que Call Porteur répond totalement à leurs attentes, 24 en partie, aucune que Call Porteur n'y répond pas du tout, 11 personnes ne se prononçant pas, en particulier parce qu'elles "[n'avaient] pas d'attente particulière".

Les interlocuteurs privilégiés répondent pour moitié que Call Porteur répond totalement à leurs attentes et pour moitié qu'il y répond en partie. Tous avaient des attentes vis-à-vis du système, puisque ce sont eux qui sont les "décideurs" de l'expérience dans leur famille. Par contre, les conjoints et les enfants répondent plus souvent qu'ils

n'avaient pas d'attente particulière concernant Call Porteur (6 femmes et 5 enfants). Pour les enfants, l'installation a pu être une surprise.

Les raisons des réserves ont en fait été énoncées tout au long du rapport, mais la plus forte concerne **l'hétérogénéité des opérations**, due à la cohabitation de nombreux systèmes : *"Ça répond en partie seulement à mes attentes, ce qui est dommage, c'est la complexité des différents combinés, le fait d'avoir trois types d'utilisation selon les trois types de combinés, Sillage, Call Porteur confort et Call Porteur standard. Chacun a des commandes différentes."*

De plus, c'est l'accumulation de l'appréciation négative de plusieurs des fonctions ou utilisations de Call Porteur qui peuvent provoquer chez les interviewés l'insatisfaction face à leurs attentes : *"Je suis satisfait en partie seulement, car il y a des petits détails qu'on aurait pu corriger, comme le fait de faire le "0", le renvoi d'appel." ; "[satisfaction] En partie seulement, car le montant des communications n'est pas clair, il y a le problème du répondeur avec des messages peu audibles, etc."*

3. VŒU DE MAINTIEN DE CALL PORTEUR

L'appréciation du système Call Porteur est de manière générale positive en janvier. Ainsi, 49 personnes sur les 68 ont répondu qu'ils aimeraient garder l'installation, sans réserve particulière, 10 voudraient la garder, mais émettent certaines réserves sur les conditions de maintien du système, 1 personne dit ne pas vouloir le garder et 8 ne savent pas encore, là encore, émettant certaines réserves quant aux conditions accordées.

Ce sont les enfants qui sont les plus unanimes : 27 sur 29 veulent garder l'installation sans réserve particulière (1 ne voulant pas et 1 ne répondant pas).

Les réserves énoncées par les parents concernent surtout les coûts, le maintien ou non des forfaits en particulier : *"[garder l'installation ?] De mon côté, plutôt oui. Mais est-ce que mon forfait va continuer de marcher ?".* Est considéré également l'achat des équipements : *"C'est tentant, ça dépend du prix car si il y a tout l'équipement à acheter..."*

Cependant, **les personnes interrogées se sont maintenant bien habituées au système et voient mal un "retour en arrière"** : *"Oui, ça ferait bizarre de revenir à une ligne simple." ; "Oui, on trouverait difficile de ne plus l'avoir."*

Certains parents voient également le potentiel du système pour les adolescents et leurs enfants arrivant à cet âge, ils aimeraient le garder : *"Oui [j'aimerais le garder], avec la montée en puissance de l'âge des enfants."*

Internet et son utilisation (et la plus grande disponibilité des lignes pour se connecter) font également partie des critères du souhait de maintien du système : *"Je le garderais probablement, à cause de Numéris pour le micro." ; "Pour Internet, entre autres, j'aimerais."*

4. LES SOUHAITS D'AMÉLIORATIONS DU SYSTÈME

Le système Call Porteur a provoqué des problèmes techniques, qui semblent être des déficiences de l'installation, comme des coupures au moment du décrochage d'un appel, des interceptions inopinées d'appel. Les expérimentateurs ne savent pas résoudre ce genre de problèmes : *"Si je ne raccroche pas en même temps que mon interlocuteur, il arrive que*

je sois basculé sur une autre conversation à la fin" ; "Quand je prends la communication depuis le poste analogique, ça me coupe la communication."

Ainsi, à certains types d'inconvénients ou de problèmes, les interlocuteurs sont en demande d'informations vis-à-vis des possibilités. Rappelons qu'il y a par exemple des demandes d'informations sur les facturations (sur quelle ligne sera comptabilisé un appel ?).

Au niveau de la programmation et de l'impact du débranchement du système, les conséquences restent floues : *"Quand je suis partie en vacances, j'ai débranché la TNR et j'ai eu des frayeurs. Ça n'a pas remarqué très bien au départ. Pendant quelques jours, ça marchait. Maintenant, ça remarque. Je ne sais pas au bout de combien de temps ça se déprogramme ! Les prises, les transformateurs sont chauds. Si je pars longtemps, je préfère débrancher. J'ai une inquiétude pour les grandes vacances cet été."*

Au niveau de la conséquence de Numéris sur les services, les personnes interrogées ne sont pas informées (nous l'avons vu au niveau de la question du maintien des forfaits locaux) : *"Je voulais faire ajouter le renvoi d'appel, mais les services que j'avais sur ma ligne ont été supprimés. A l'agence, ils m'ont dit que la ligne a été supprimée. On m'a enlevé la carte téléphone, le signal d'appel, le renvoi d'appel, sans me prévenir."*

Les interlocuteurs ont fait, au fur et à mesure des questions et de l'énonciation des difficultés, des propositions d'améliorations ou parlent de problèmes qu'il faudrait arriver à résoudre.

Au niveau de l'installation, la programmation des numéros se fait avec huit chiffres visibles : *"Lorsque l'on définit les numéros (pendant la reprogrammation), ils s'affichent sur huit chiffres. Or ce sont les deux derniers chiffres qui sont discriminants."* En effet, alors que souvent, les 6 ou 8 premiers chiffres sont identiques, les derniers donnent l'identité même du numéro.

La portée des combinés semble parfois limitée ou décevante. En particulier, les enfants voyaient un plus grand cercle des possibles : *"Ça n'a pas une très grande portée, c'est dommage. Au départ ma mère m'avait dit que ça aurait une longue portée (1 ou 2 km). J'ai été déçue quand j'ai su que c'est 150 mètres."* Mais les parents perçoivent également la limite de zone : *"On a deux pièces où on est en limite de portée : dans la chambre de mon fils et dans le bureau de ma femme. Le combiné "bipe" tout le temps. Il faudrait changer la borne de place."*

Il est souhaité un système sonore sur le chargeur qui permette de retrouver le combiné lorsqu'on l'a perdu : *"Il manque un bip sur le chargeur qui permette de retrouver le combiné. On le perd, on passe cinq minutes à le rechercher. Sur certains sans-fils, sur la base, il y a une touche qui fait biper le combiné, et permet de savoir où il est."*

La reconnaissance des signaux peut également être problématique : *"Le bip d'indication de charge faible ressemble à un signal d'appel."*

Au niveau des services connexes à l'installation, un service d'aide à la diffusion des numéros semblerait apprécié : *"Il faudrait un développement des services d'accompagnement, par exemple une carte de visite pour faciliter la transmission du numéro de téléphone à sa tribu."*

F. VOLUMES DES CONSOMMATIONS : ANALYSE DES CARNETS DE BORD

Cette partie présente les résultats de l'analyse des "**carnets de bord**". L'objectif de cette étape est de répertorier les usages des différents équipements utilisant la ligne téléphonique. Des fascicules, qui récapitulent tous les usages des installations téléphoniques au cours d'une semaine, et plus particulièrement du système Call Porteur, ont été distribués aux 21 familles expérimentatrices¹². Ces documents ont été envoyés au mois de janvier 1998, soit environ trois mois après le début de l'expérimentation, pour que les membres du foyer aient eu le temps de se familiariser avec le fonctionnement du nouvel appareil. Ces carnets de bord représentent donc **une "photographie", à un moment donné, des usages des moyens de communication au sein du foyer**, et permettent de dégager certaines régularités.

Cependant, il est important de souligner que les résultats de cette phase, présentés sous forme quantitative de tableaux et de graphiques, ne peuvent refléter totalement les pratiques des familles expérimentatrices, et ce pour deux raisons. Tout d'abord, certains expérimentateurs reconnaissent ne pas avoir rempli leur carnet de bord de manière exhaustive, voire ne pas l'avoir fait du tout, ce qui entraîne une certaine **sous-déclaration** des utilisations. Cette partie de l'expérimentation a été perçue comme contraignante par certains (les enfants se montrant plus précis que leurs parents). La deuxième raison tient à l'outil de mesure des communications. Une **évaluation du temps** de communication par l'expérimentateur est en effet moins précise que sa mesure exacte par un objet technique. Il est de plus facile d'oublier, involontairement, un appel émis ou reçu.

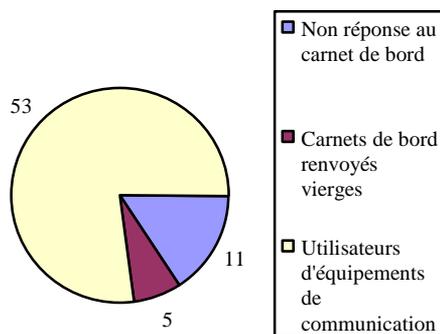
¹² Une 22ème famille a rejoint l'expérimentation après l'étape des carnets de bord.

Ces réserves ne nous empêchent cependant pas de dégager un ensemble d'éléments caractérisant la consommation téléphonique des familles expérimentatrices, et particulièrement la place de Call Porteur dans les usages des moyens de communication. L'analyse des carnets de bord fait émerger les grandes tendances des usages de la ligne téléphonique.

1. LES CARACTÉRISTIQUES DE LA POPULATION OBSERVÉE

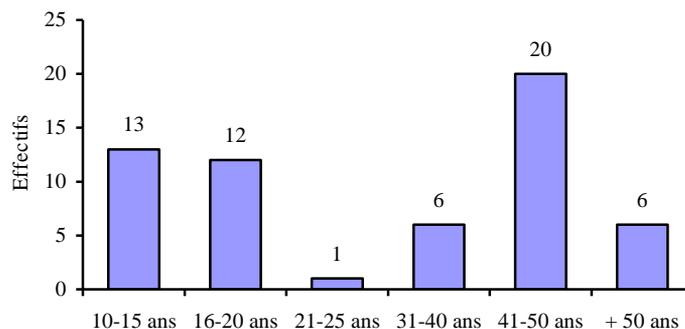
Le nombre total de carnets de bord individuels retournés par les expérimentateurs est de 58 sur les 69¹³ personnes que compte l'expérimentation. Les 11 non répondants sont répartis sur trois familles. De plus, 5 personnes ont rendu un carnet de bord vierge. Cela porte le nombre de non-réponses à 16. Les chiffres exposés par la suite se baseront sur cette **population de 53 répondants**¹⁴.

Figure II.F. 1 Proportion des répondants sur la population totale



Voici quelques données générales sur la population des personnes ayant renvoyé leur carnet de bord.

Figure II.F. 2 Structure par âge

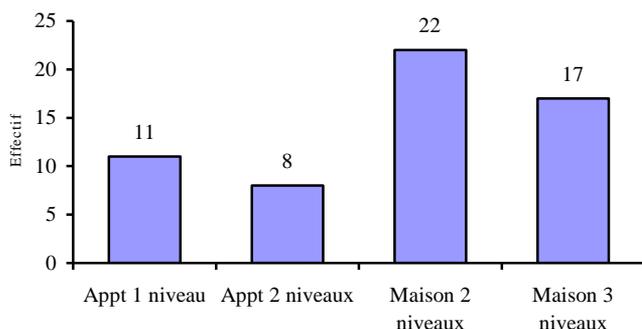


¹³ Il a été décidé de n'utiliser que les effectifs dans les tableaux de présentation des résultats, le nombre de répondants étant trop faible pour pouvoir utiliser les pourcentages.

¹⁴ Il n'a pas été possible de savoir si les cinq carnets renvoyés vierges sont le résultat d'une absence effective d'usages ou si ils ont été renvoyés sans être remplis. Ils ont donc été considérés en non-réponse, et les effectifs présentés correspondent donc aux répondants, c'est-à-dire les personnes ayant eu au moins un usage sur la période considérée. Cependant, pour avoir une idée des taux de non réponse, la partie "Les usages vus dans leur ensemble" prend en compte les cinq carnets vierges, pour mettre en perspective les non usages et les usages.

La population des répondants comporte 32 adultes et 26 enfants ou adolescents. Elle est composée de 31 femmes et de 28 hommes. Cette population habite en majorité dans des maisons particulières (39 individus contre 19 qui habitent dans un appartement).

Figure II.F. 3 Type d'habitat



2. LES TÉLÉCOMMUNICATIONS DES FOYERS EXPÉRIMENTATEURS

Les carnets de bord permettent d'obtenir des informations sur les usages du téléphone en général, et sur les autres moyens de communication (fax, téléphone mobile, micro-ordinateur via modem).

a. Les usages vus dans leur ensemble

◆ Aperçu du volume de communication

Considérons dans un premier temps les **usages totaux** des personnes interrogées, c'est-à-dire le nombre d'usages (émission et réception confondues) des appareils de télécommunication au domicile (téléphones, fax, minitel, connexion ordinateur), pour avoir une idée du volume global de télécommunications.

Le tableau ci-dessous, ainsi que tous ceux qui seront présentés, est à lire de la manière suivante (pour les deux premiers chiffres de la série) :

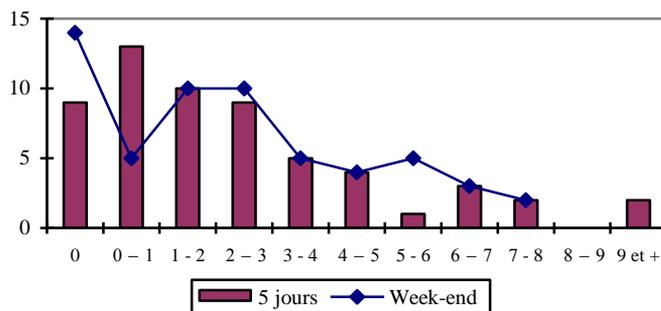
Sur une période de 5 jours (du lundi au vendredi), 9 personnes n'ont utilisé aucun appareil utilisant la ligne téléphonique (dont 7 adultes et 2 enfants).

Sur une période de 5 jours (du lundi au vendredi), 13 personnes ont utilisé la ligne téléphonique en moyenne moins de une fois par jour (dont 8 adultes et 5 enfants).

Tableau II.F. 1 Usages totaux : nombre d'usages moyens quotidiens selon la génération

	Pas d'usage sur période considérée	>0 à <1	1 à <2	2 à <3	3 à <4	4 à <5	5 à <6	6 à <7	7 à <8	8 à <9	9 et +	Total
Parents 5 jours	7	8	3	2	3	3	1	2	1	0	2	32
Enfants 5 jours	2	5	7	7	2	1	0	1	1	0	0	26
Total 5 jours	9	13	10	9	5	4	1	3	2	0	2	58
Parents WE	6	1	7	6	3	3	2	2	2	0	0	32
Enfants WE	8	4	3	4	2	1	3	1	0	0	0	26
Total Week-end	14	5	10	10	5	4	5	3	2	0	0	58
Total 7 jours	5	12	16	8	7	3	2	2	1	1	1	58

Figure II.F. 4 Comparaison des usages totaux 5 jours/week-end (en nombre d'usage)



On remarque que le nombre total d'usages est relativement faible :

- Les personnes qui **n'utilisent aucun équipement téléphonique** représentent un effectif non négligeable, en particulier le week-end (9 pour 5 jours, 14 pour le week-end et 5 pour la semaine totale, ce qui signifie que 5 personnes n'ont pas du tout utilisé d'équipement de communication pour l'observation). Ainsi, le week-end, un quart des personnes n'a pas du tout utilisé d'équipement de télécommunication.

Les adultes sont plus nombreux que les enfants à ne pas utiliser les équipements téléphoniques, pendant la semaine. En effet, sur les 9 répondants qui déclarent ne pas utiliser du tout d'équipement téléphonique sur 5 jours, on ne trouve que 2 enfants. Mais cette différence par âge disparaît pendant le week-end (8 enfants sur 14 répondants).

- Un nombre non négligeable d'expérimentateurs **utilise peu** les installations téléphoniques : on compte 13 expérimentateurs sur une période de 5 jours, 5 durant le

week-end, et 12 pendant la semaine complète qui les utilisent moins d'une fois par jour en moyenne. Ceux qui utilisent une ligne téléphonique entre une et deux fois par jour en moyenne représentent 10 personnes sur 5 jours, 10 pendant le week-end, et 16 sur la semaine entière.

Ainsi, la majorité des personnes ayant répondu utilisent moins de deux fois par jour les équipements téléphoniques, émission et réception confondues (32 personnes sur 58 ont utilisé moins de deux fois par jour un équipement téléphonique dans la semaine, 29 le week-end).

Les individus qui utilisent les équipements téléphoniques plus de 2 fois par jour en moyenne forment des classes relativement dispersées. Notons qu'un individu va jusqu'à déclarer 13 utilisations quotidiennes en moyenne sur une période de 5 jours (cela est dû à ses activités professionnelles). Le maximum enregistré pour le week-end est de 7,5 appels quotidiens en moyenne.

Les expérimentateurs qui utilisent les équipements téléphoniques plus de 3 fois par jour et plus en moyenne sont majoritairement des adultes (12 adultes sur la semaine, et 5 enfants, 12 adultes le week-end, et 7 enfants).

Cette première analyse de l'usage des équipements téléphoniques montre qu'un nombre important d'expérimentateurs ne les utilise pas du tout, particulièrement le week-end.

La majorité des adultes utilise les appareils de communication moins de deux fois par jour, en semaine (18 sur 32). Par contre, le week-end, ils se partagent en trois groupes : ceux qui n'utilisent presque rien (7 personnes), ceux qui utilisent des appareils entre 1 et 3 fois par jour (13), les autres ayant entre 3 et 8 utilisations par jour (12).

En semaine, la grande majorité des enfants se situe entre au moins une utilisation dans la semaine et 3 utilisations par jour (19 enfants sur 26), alors que le week-end, ils sont plus nombreux à ne pas avoir d'usages (8, contre 2 en semaine). Sinon, les usages sont comparables à ceux de la semaine.

La comparaison parents-enfants montre que, dans la semaine, les enfants sont plus nombreux que leurs parents dans les fréquences d'utilisations que nous pouvons qualifier de "moyennes" (c'est à dire entre 1 fois et moins de 3 fois par jour en moyenne), alors que les adultes sont plus nombreux que les enfants dans les fréquences d'appel "élevées" (plus de 3 fois par jour en moyenne). De plus, alors que les adultes sont plus nombreux que les enfants à avoir peu de communications pendant la semaine, cela s'inverse le week-end.

◆ Les usages familiaux des équipements téléphoniques

Il est important de noter, que, par "usages familiaux", nous entendons les usages effectués dans le cadre **des relations familiales et amicales** (hors professionnel, scolaire et associatif). L'objectif de cette question est de comparer les usages de la ligne téléphonique au niveau personnel et au niveau professionnel (et scolaire pour les enfants).

Tableau II.F. 2 Proportion d'usages familiaux des équipements téléphoniques sur les usages totaux

	Pas d'usage d'équipement sur période considérée	0%	>0 à <30%	30 à 50%	50 à <80%	80 à 100%	Total
Parents 5 jours	7	0	1	2	6	16	32
Enfants 5 jours	2	0	2	1	6	15	26
Total 5 jours	9	0	3	3	12	31	58
Parents week-end	6	1	2	1	5	17	32
Enfants week-end	8	2	1	1	1	13	26
Total week-end	14	3	3	2	6	30	58
7 jours	5	1	3	3	14	32	58

On note **le faible nombre de personnes n'ayant aucun usage familial des appareils de communication**, parmi les personnes en ayant utilisé (une personne n'a eu aucune utilisation familiale des équipements sur la semaine complète).

La majorité des utilisations de la ligne téléphonique est à usage familial. Pour 32 individus, les usages familiaux représentent 80 à 100% des communications sur la semaine complète.

Cela est vrai aussi bien pour les enfants que pour les adultes. Si l'on prend les personnes ayant eu au moins un usage d'équipement, les usages familiaux sont largement majoritaires, en particulier pour les enfants le week-end (13 sur 18 ayant eu un usage ont utilisé les équipements dans un but essentiellement familial ou amical). **Parents et enfants ont en fait le même type d'appels : pour 2/3 familiaux ou amicaux et pour 1/3 professionnels, scolaire ou associatif¹⁵.**

¹⁵ Rappelons que, pour les enfants notamment, la distinction entre amical et scolaire est parfois difficile.

b. Les usages du téléphone¹⁶

Cette partie concerne aussi bien les équipements reliés à la borne DECT que les équipements branchés sur des lignes indépendantes.

◆ Utilisation générale

Le tableau ci-dessous montre que le téléphone représente la grande majorité des usages de la ligne téléphonique.

Tableau II.F. 3 Pourcentage moyen d'utilisation du téléphone sur le nombre total d'usages

	0	0 à <30%	30 à <50%	50 à <80%	80 à 100%	Total
Parents 5 jours	4	1	3	8	13	29
Enfants 5 jours	0	0	1	4	19	24
Total 5 jours	4	1	4	12	32	53
Parents week-end	5	1	2	6	15	29
Enfants week-end	7	2	0	4	11	24
Total week-end	12	3	2	10	26	53
Total 7 jours	1	1	6	13	32	53

S'il y a peu de non-utilisateurs du téléphone dans la semaine (4 sur 53), ils deviennent plus importants le week-end (12). Sur les sept jours de l'expérimentation, seule une personne ayant utilisé des équipements n'avait pas utilisé le téléphone.

La majorité des expérimentateurs utilise une ligne de télécommunication essentiellement pour le téléphone. En effet, pour plus de la moitié (32 sur 53), les communications téléphoniques correspondent à 80 à 100% des usages totaux de la ligne téléphonique sur la semaine complète.

Cependant, **le week-end, la proportion des usages téléphoniques baisse légèrement par rapport aux usages des autres équipements.** Cela est dû à deux principales raisons : d'une part, le nombre total d'usage baisse le week-end. D'autre part, cela est également dû, dans une moindre mesure, à d'autres usages que le téléphone (3 personnes n'ont qu'entre 0 et 30% d'usages téléphoniques, le week-end), et particulièrement aux connexions informatiques, nous y reviendrons.

¹⁶ A partir de maintenant, nous ne rendons en compte dans les effectifs que les 53 personnes ayant eu au moins un usage d'équipement pendant la semaine d'expérimentation.

Tableau II.F. 4 Nombre moyen quotidien d'utilisations du téléphone

	Pas d'usage du téléphone	>0 à <1	1 à <2	2 à <3	3 à <4	4 à <5	5 à <6	6 à <7	7 à <8	8 à <9	9 et +	Total
5 jours	4	15	12	8	5	3	1	1	3	0	1	53
Week-end	12	9	12	7	5	2	4	2	0	0	0	53
7 jours	1	15	19	5	5	3	2	2	0	1	0	53

Les taux d'usage du téléphone sur les usages totaux étant forts, nous retrouvons avec ce tableau la structure des communications totales :

La partie la plus importante des expérimentateurs utilise le téléphone en moyenne (en émission et réception) de 0 fois à moins de 2 fois par jour en semaine.

Le week-end est un moment de moindre utilisation (12 personnes n'ont aucun usage téléphonique pendant cette période).

Tableau II.F. 5 Nombre moyen quotidien d'utilisations du téléphone selon la génération

	0	>0 à <1	1 à <3	3 à <9,5	Total
Parents 5 jours	4	10	6	9	29
Enfants 5 jours	0	5	14	5	24
Parents Week-end	5	2	15	7	29
Enfants week-end	7	7	4	6	24

Les **non-utilisateurs** du téléphone pendant la semaine sont des adultes (4 adultes), alors que le week-end, des parents et des enfants se retrouvent dans ce cas.

Parmi les utilisateurs du téléphone en semaine, les parents se divisent entre un groupe qui téléphone peu (moins de une fois par jour sur la semaine) et ceux qui utilisent beaucoup le téléphone (9 sur 29 utilisent le téléphone plus de trois fois par jour en moyenne sur la semaine). Les enfants et adolescents se situent plus dans des usages moyens (14 utilisent le téléphone entre 1 à 3 fois par jour en moyenne, pendant la semaine).

Le week-end, ce phénomène s'inverse : les parents appellent majoritairement entre 1 et 3 fois par jour du week-end (15 personnes), alors que les enfants se divisent entre ceux qui utilisent peu le téléphone (14 enfants l'utilisent entre 0 et moins de une fois par jour) et ceux qui l'utilisent beaucoup (6 enfants l'utilisent plus de 3 fois par jour du week-end). Ces derniers sont les plus âgés des enfants : ils ont tous entre 16 et 20 ans. Il y a donc une

forte corrélation entre l'âge des enfants et le nombre d'appels. Cela est à relier également avec l'appréciation des parents, qui imputent aux adolescents une grande fréquence d'appel.

◆ **Emission et réception d'appels**

L'étude plus détaillée des fréquences d'émission et de réception d'appels permet d'affiner l'analyse des usages du téléphone.

Tableau II.F. 6 Nombre moyen quotidien d'appels téléphoniques émis et reçus

		0	0 à <1	1 à <2	2 à <3	3 à <4	4 à <5	5 et +	Total
Emis	5 jours	4	24	11	7	4	2	1	53
	Week-end	20	9	10	8	4	1	1	53
	7 jours	1	31	8	8	2	2	1	53
Reçus	5 jours	12	23	11	4	2	1	0	53
	Week-end	19	15	14	3	1	1	0	53
	7 jours	5	33	10	3	2	0	0	53

Les expérimentateurs reçoivent globalement moins d'appels qu'ils n'en émettent. En effet, on compte 4 répondants qui n'émettent aucun appel sur une période de 5 jours contre 12 qui n'en reçoivent aucun sur cette même période. De même, ceux qui reçoivent plus de 3 appels par jour en moyenne pendant les jours de la semaine, ne représentent que 3 personnes, alors que 7 personnes émettent plus de 3 appels par jour en moyenne sur cette même période.

Figure II.F. 5 Nombre moyen quotidien d'appels téléphoniques émis (5 jours)

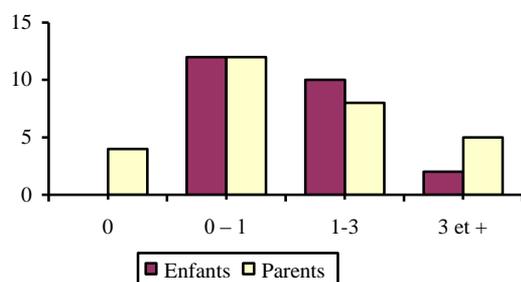


Figure II.F. 6 Nombre moyen quotidien d'appels téléphoniques émis (week-end)

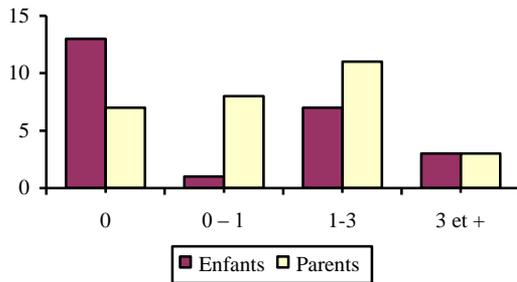


Figure II.F. 7 Nombre moyen quotidien d'appels téléphoniques reçus (5 jours)

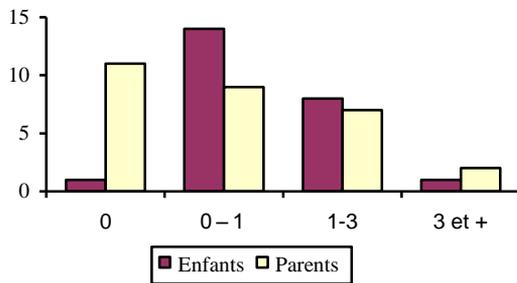
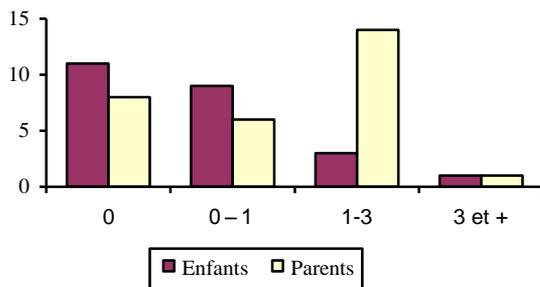


Figure II.F. 8 Nombre moyen quotidien d'appels téléphoniques reçus (week-end)



Les enfants se distinguent par leur faible nombre de non-utilisateurs pendant la semaine. Sur les 4 individus qui n'émettent aucun appel pendant les 5 premiers jours de la semaine, aucun n'est un enfant. La différence est encore plus marquée pour la réception d'appels. Sur 12 expérimentateurs qui n'en reçoivent aucun sur la même période, seul 1 est un enfant.

Cependant, ceux qui émettent beaucoup d'appels (plus de 3 par jour en moyenne) sont plus souvent des parents. Sur les 7 individus observés sur les 5 premiers jours de la semaine, 5 sont des adultes.

En émission

Les enfants ont, plus souvent que leurs parents, au moins une utilisation dans la semaine ;

Les enfants ont des usages moyens (1 à 3 appels par jour), alors que leurs parents ont également des appels plus nombreux ;

Le week-end, les enfants sont moins utilisateurs du téléphone que les adultes.

En réception

Les enfants sont, plus souvent que les adultes, appelés dans la semaine ;

Les adultes sont plus appelés que les enfants le week-end.

♦ Durée des appels téléphoniques

La durée des appels téléphoniques complète l'information de la fréquence (le nombre d'appels enregistrés). Rappelons que ces durées sont des approximations effectuées par les expérimentateurs, et que ces chiffres sont donc à comprendre comme des ordres de grandeur plutôt que comme un état précis de la durée des communications.

Tableau II.F. 7 Durée moyenne des appels téléphoniques émis et reçus

		Pas d'usage	0 à <1 min.	1 à <3 min.	3 à <5 min.	5 à <7 min.	7 min. et +	Total
Emis	5 jours	4	14	9	7	11	8	53
	Week-end	20	2	5	7	7	12	53
	7 jours	1	14	11	12	4	11	53
Reçus	5 jours	12	4	18	10	4	5	53
	Week-end	19	5	10	5	7	7	53
	7 jours	5	9	23	7	3	6	53

Les appels émis sont en moyenne plus longs que les appels reçus. En effet, 19 expérimentateurs ont émis des appels d'une durée moyenne de 5 minutes et plus, sur les cinq premiers jours de la semaine, alors que sur la même période, seulement 9 interlocuteurs ont reçu des appels de cette durée. De même, les appels de 5 minutes et plus émis le week-end concernent 19 expérimentateurs, contre 14 pour les appels reçus.

En émission

Les appels émis le week-end sont plus longs que ceux de la semaine (19 personnes sur les 33 qui ont passé des appels ont des appels supérieurs en moyenne à cinq minutes le week-end, alors que 23 personnes sur 49 ont des appels en moyenne inférieurs à trois minutes dans la semaine).

En réception

Dans la semaine, les appels font majoritairement moins de trois minutes (22 personnes sur 41 ayant passé au moins un appel dans la semaine ont reçu des appels inférieurs en moyenne à trois minutes). Par contre, le week-end, les cas sont plus divers (il y a des "petits" appels reçus et des longs qui se côtoient).

Figure II.F. 9 Durée moyenne des appels téléphoniques émis (5 jours) (en minutes)

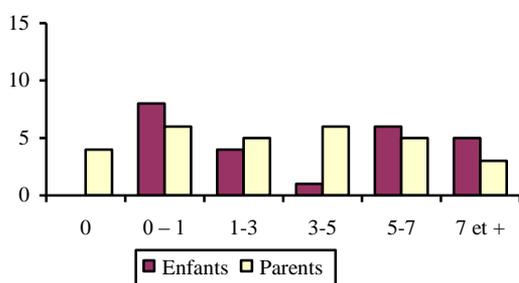


Figure II.F. 10 Durée moyenne des appels téléphoniques émis (week-end) (en minutes)

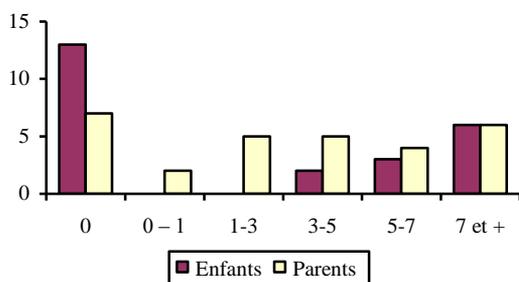


Figure II.F. 11 Durée moyenne des appels téléphoniques reçus (5 jours) (en minutes)

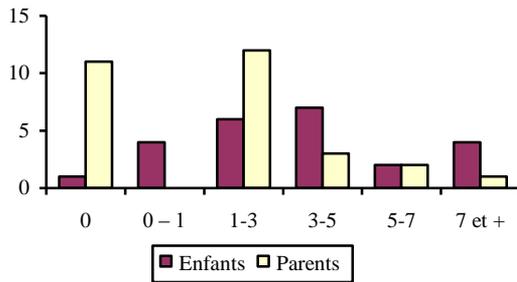
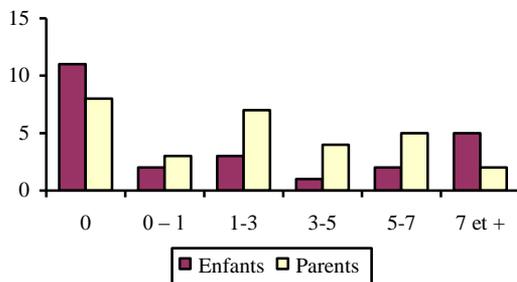


Figure II.F. 12 Durée moyenne des appels téléphoniques reçus (week-end) (en minutes)



En émission

Les appels émis les plus longs sont surtout fréquents chez les enfants. En effet, sur 8 appels émis de plus de 7 minutes sur la période des 5 premiers jours de la semaine, 5 sont effectués par des enfants. Sur la semaine totale, 3 des 4 appels compris entre 5 et 7 minutes en moyenne sont effectués par des enfants. 7 des 11 appels de plus de 7 minutes en moyenne sont donnés par des enfants sur cette même période.

En réception

Il apparaît que **les enfants sont ceux qui reçoivent les appels les plus longs**, et ce, quelle que soit la période observée. Pour les 5 premiers jours de la semaine, ils sont 4 enfants sur 5 répondants à recevoir des appels de 7 minutes et plus. Il en est de même pour le week-end (5 enfants sur 7 répondants) et sur la semaine cumulée (5 enfants sur 6 répondants).

Les enfants sont donc globalement ceux qui téléphonent le plus longtemps dans la famille en émission comme en réception d'appel.

La durée moyenne journalière des appels atteint au maximum 25 minutes environ en réception d'appel pendant les 5 premiers jours de la semaine, 30 minutes le week-end, et 21 minutes environ sur la semaine entière. En émission, ce maximum est bien moindre puisqu'il atteint 17 minutes environ pour les 5 premiers jours de la semaine, 18 minutes environ pour le week-end et 15 minutes environ pour la semaine.

On remarque que les maximums sont atteints le week-end par les adolescents alors que c'est souvent le moment pendant lequel ils reçoivent et émettent un moins grand nombre moyen d'appels que leurs parents. Cela signifie que si leur fréquence d'appel est moindre le week-end, la durée est supérieure. On peut émettre l'hypothèse qu'il s'agit d'appels différents que ceux passés en semaine, les créneaux disponibles pour recevoir et émettre des appels étant plus larges, et les individus ayant souvent plus de temps pour téléphoner.

c. Les usages des autres moyens de communication

Nous avons ici inclus toutes les communications autres que le téléphone. Il s'agit des appels avec la fonction interphone de Call Porteur, du minitel, des connexions informatiques, des appels avec un téléphone mobile et des télécopies.

◆ L'interphone

Tableau II.F. 8 Nombre d'usages moyens quotidiens de l'interphone

	0	0 à <1	1 à <3	3 et +	Total
5 jours	31	18	4	0	53
Week-end	41	5	6	1	53
7 jours	27	22	4	0	53

Une majorité des expérimentateurs (31 pour les 5 premiers jours de la semaine, 41 le week-end) **n'utilise pas du tout la fonction interphone de Call Porteur**. On note quand même que 18 répondants utilisent en moyenne moins d'une fois par jour l'interphone pendant les 5 premiers jours de la semaine, ce qui n'est pas négligeable. Cette utilisation épisodique chute le week-end (de 18, on passe à 5 répondants), alors que l'utilisation plus fréquente de l'interphone (plus d'une fois par jour en moyenne) augmente (on passe de 4 à 7). Il existe donc une **utilisation moindre de l'interphone le week-end** (12 personnes l'ont utilisé sur cette période, contre 22 personnes en semaine), **mais ceux qui l'utilisent ont tendance à le faire plus fréquemment**. La variable âge, contrairement à ce que l'on pourrait penser, ne joue pas tellement dans l'utilisation de cette fonction. On remarque quand même que 3 des 4 répondants qui déclarent utiliser l'interphone plus d'une fois par jour en moyenne sont des enfants. Ces derniers sont donc des utilisateurs légèrement plus

intensifs de cette fonction de Call Porteur. Enfin, les 4 répondants qui déclarent utiliser l'interphone de 1 à 3 fois en moyenne pour la semaine entière, habitent dans une maison à 3 niveaux.

Il est important de noter que les usages de l'interphone n'ont peut-être pas été aussi bien retranscrits dans les carnets de bord que les appels téléphoniques, de par le caractère spontané et rapide de l'usage qui en est fait.

La moitié des expérimentateurs a utilisé la fonction interphonie pendant la semaine d'expérimentation ;

L'interphone est utilisé de manière peu fréquente (une personne l'utilise plus de trois fois par jour) ;

Les enfants l'utilisent légèrement plus fréquemment ;

Le type de logement influe sur la fréquence des usages.

◆ Le minitel

Tableau II.F. 9 Nombre d'usages moyens quotidiens du minitel

	0	0 à <1	1 et +	Total
5 jours	43	9	1	53
Week-end	44	5	4	53
7 jours	36	17	0	53

Le minitel, s'il est possédé par tous les foyers expérimentateurs, est globalement très peu utilisé par les répondants. 17 personnes l'ont tout de même utilisé pendant la période de l'expérimentation (soit un tiers des expérimentateurs). Le week-end semble être un moment d'utilisation légèrement plus intensive (4 répondants l'utilisent au moins une fois par jour en moyenne). Les enfants en sont de très faibles utilisateurs (aucun le week-end).

◆ Les télécopies

Tableau II.F. 10 Nombre d'usages moyens quotidiens de la télécopie

	0	0 à <1	1 et +	Total
5 jours	51	1	1	53
Week-end	52	0	1	53
7 jours	51	1	1	53

Plus encore que le minitel, **la télécopie est un moyen de communication très rarement usité dans l'univers domestique**. Il n'est jamais utilisé par les enfants. Seules 2 personnes l'ont utilisé pendant la semaine d'expérimentation.

◆ **Les téléphones mobiles**

Tableau II.F. 11 Nombre d'usages moyens quotidiens du téléphone mobile

	0	0 à <1	1 et +	Total
5 jours	49	3	1	53
Week-end	52	1	0	53
7 jours	48	5	0	53

Les utilisations du téléphone mobile sont extrêmement rares, en particulier le week-end (seul un répondant déclare avoir utilisé son téléphone mobile pendant cette période). 5 personnes ont utilisé un téléphone mobile pendant la semaine d'expérimentation.

◆ **Les connexions informatiques**

Tableau II.F. 12 Nombre d'usages moyens quotidiens des connexions informatiques

	0	0 à <1	1 à <3	3 et +	Total
5 jours	46	4	3	0	53
Week-end	44	5	2	2	53
7 jours	41	8	4	0	53

Malgré la connexion Numéris permise par la borne DECT Call Porteur, **les utilisations des connexions informatiques restent encore peu importantes**, au moment de la passation des carnets de bord. **Cependant, 1/5 des expérimentateurs (12 sur 53) se sont connectés au moins une fois pendant la semaine d'expérimentation**. Le week-end semble être un moment de connexion légèrement privilégié (9 répondants déclarent s'être connectés, contre 7 pour les 5 premiers jours de la semaine).

L'utilisation de la connexion informatique semble être corrélée à la variable sexe. Sur les 12 répondants qui déclarent utiliser la connexion informatique pendant les 7 jours de la semaine (cumul des catégories), 10 sont des **hommes** (adultes ou enfants).

Tableau II.F. 13 Comparaison des usages des équipements selon la génération (sur les 7 jours de l'expérimentation)

	Interphone		Minitel		Télécopie		Mobile		Connexion ordinateur	
	Pas d'usage	Au moins un usage	Pas d'usage	Au moins un usage						
Enfants	10	14	22	2	24	0	24	0	21	3
Parents	17	12	14	15	27	2	24	5	20	9

Alors que le Minitel, la télécopie, le mobile et l'ordinateur sont essentiellement des équipements d'adultes, l'interphone est une fonction utilisée également par les enfants et adolescents.

d. Récapitulatif : les usages des moyens de communication dans le foyer

L'étude des utilisations des équipements téléphoniques par le carnet de bord permet de dégager un certain nombre de caractéristiques illustrant les usages de ces équipements :

- Un nombre non négligeable d'expérimentateurs utilise **peu ou pas** le téléphone (moins de deux fois par jour en moyenne).
- Les **enfants** téléphonent le plus longtemps, mais pas le plus souvent. Pour eux, le temps privilégié pour des appels fréquents est la semaine.
- Le **week-end** se démarque du reste de la semaine par des temps de communication plus longs mais des fréquences d'appels moindres. C'est aussi le temps d'utiliser les autres moyens de communication : connexions micro-informatiques et minitel notamment.
- Les **adultes** sont divisés entre ceux qui téléphonent très peu, voire jamais, et ceux qui téléphonent le plus souvent.
- Si **certains moyens de communication sont encore réservés aux parents**, du fait de leur connotation professionnelle (télécopie, téléphone mobile), ils ne représentent qu'un volume de communication très faible, en durée comme en fréquence, dans le cadre domestique.

3. LES USAGES DE CALL PORTEUR

Avant de détailler les utilisations du système, il faut ici préciser ce que nous entendons dans la partie qui suit par "Call Porteur". Il s'agit des **lignes reliées au système Call Porteur**. Le carnet de bord a permis de cerner un certain nombre de dimensions spécifiques de son utilisation, en particulier concernant les lieux d'utilisation, la personnalisation du combiné et du numéro d'appel, la réception et l'émission d'appels. Cependant, les mêmes réserves sont à émettre que précédemment, les chiffres pouvant être "biaisés" par une sous-déclaration ou une sous-évaluation des usages par les expérimentateurs.

a. Utilisation générale de Call Porteur (émission et réception)

Tableau II.F. 14 Nombre moyen quotidien d'appels émis et reçus avec Call Porteur

		0	0 à <1	1 à <3	3 et +	Total
Emis	5 jours	7	23	20	3	53
	Week-end	22	9	17	5	53
	7 Jours	4	30	15	4	53
Reçus	5 jours	13	22	15	3	53
	Week-end	20	15	16	2	53
	7 Jours	7	31	13	2	53

Les résultats de l'usage de Call Porteur sont identiques à ceux du téléphone en général, ce qui signifie qu'aujourd'hui, les usages du téléphone correspondent aux usages des appareils reliés au système Call Porteur.

Les expérimentateurs émettent globalement plus d'appels qu'ils n'en reçoivent. Une majorité de répondants utilise peu Call Porteur pour émettre des appels : pendant la semaine d'expérimentation, 7 n'ont reçu aucun appel et 4 n'en ont émis aucun, 30 ont émis en moyenne moins d'un appel par jour, et 31 en ont reçu moins d'un par jour. En cumulant ces chiffres, on obtient 34 répondants qui émettent moins d'un appel par jour et 38 qui en reçoivent moins d'un par jour, ce qui représente respectivement 6/10 et 7/10 des répondants. Comme pour le téléphone en général, ceux qui ne reçoivent aucun appel sont plutôt des adultes (seulement 4 des 18 répondants qui déclarent ne recevoir aucun appel sont des enfants).

Comparaison entre l'utilisation générale du téléphone et des lignes Call Porteur dans la maison

Figure II.F. 13 Nombre moyen quotidien d'appels téléphoniques émis (5 jours)

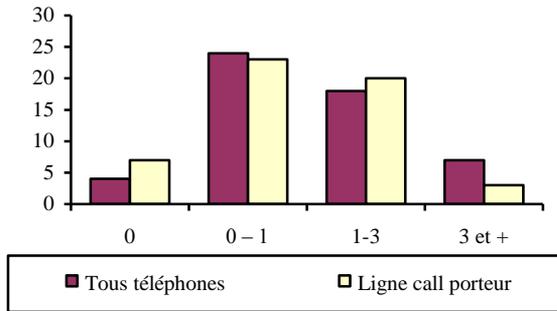


Figure II.F. 14 Nombre moyen quotidien d'appels téléphoniques émis (week-end)

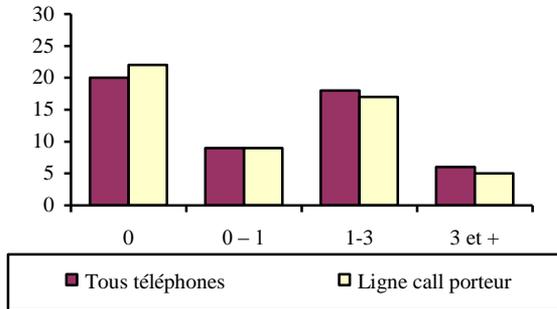


Figure II.F. 15 Nombre moyen quotidien d'appels téléphoniques reçus (5 jours)

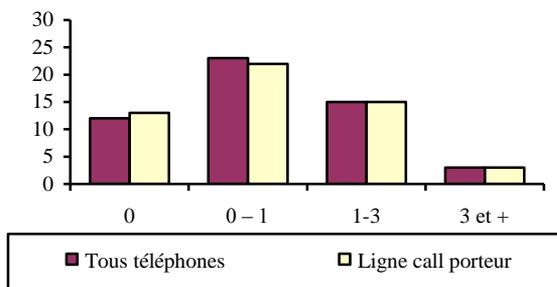
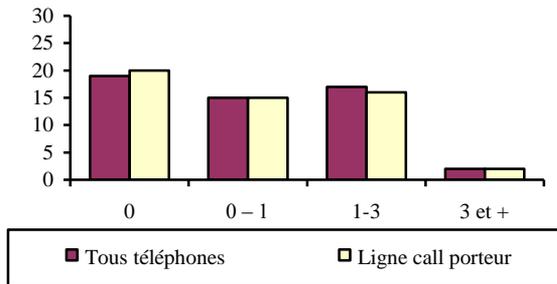


Figure II.F. 16 Nombre moyen quotidien d'appels téléphoniques reçus (week-end)



Les lignes Call Porteur sont d'utilisation très semblable à celles du téléphone en général. Pour les appels fréquents, il y a légèrement plus de probabilités qu'un autre appareil que ceux reliés à la borne soit utilisé. **Dans les maisons des expérimentateurs, le système Call Porteur s'est implanté comme étant le système téléphonique en général** (malgré le maintien, dans 6 familles, d'une ligne indépendante).

Figure II.F. 17 Durée moyenne des appels émis, téléphone et Call Porteur (5 jours) (en minutes)

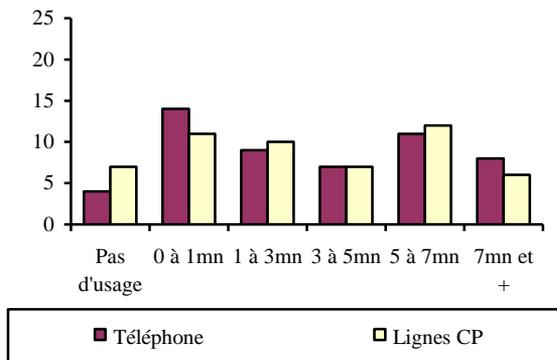


Figure II.F. 18 Durée moyenne des appels émis, téléphone et Call Porteur (week-end) (en minutes)

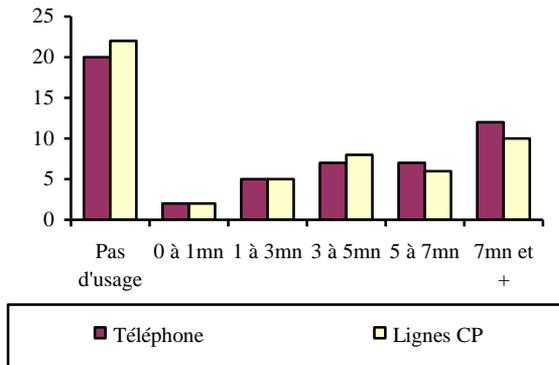


Figure II.F. 19 Durée moyenne des appels reçus, téléphone et Call Porteur (5 jours) (en minutes)

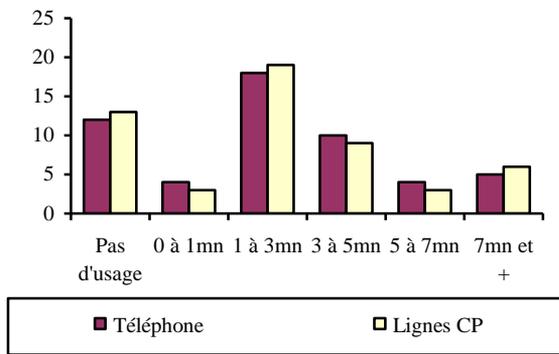
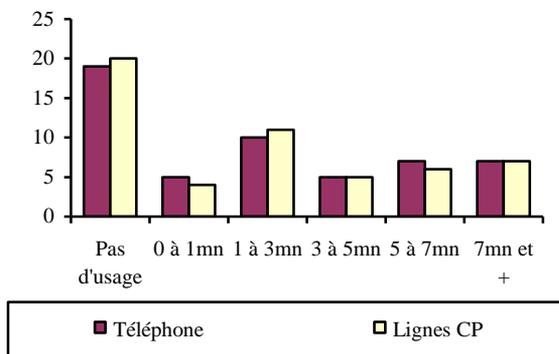


Figure II.F. 20 Durée moyenne des appels reçus, téléphone et Call Porteur (week-end) (en minutes)



En ce qui concerne la durée des appels également, les usages de Call Porteur reflètent les usages généraux du téléphone, se confondent quasiment avec eux.

b. L'utilisation du numéro personnel

On touche ici une spécificité de Call Porteur. En permettant à chaque individu du foyer de bénéficier d'un numéro personnel, ce système modifie les règles d'utilisation du téléphone dans la sphère domestique. Il est important de rappeler que tous les foyers n'ont pas attribué de numéro personnel. Au moment de la passation du carnet de bord, 41 personnes (25 enfants et 16 adultes) déclarent avoir un numéro personnel.

Tableau II.F. 15 Taux de réception d'appel par le numéro personnel, sur le nombre d'appels téléphoniques reçus, pour les personnes ayant un n° personnel

	0	>0 à 30%	>30 à 50%	>50 à 80%	>80 à 100%	Total
Enfants 5 jours	1	8	0	5	11	25
Parents 5 jours	1	10	1	1	3	16
Enfants week-end	1	16	1	1	6	25
Parents week-end	1	13	0	1	1	16

Les enfants, dans la semaine, sont appelés majoritairement sur leur numéro personnel (16 enfants sur 25 sont appelés pour plus de 50% sur ce numéro). Pour un tiers des enfants, le taux tombe à moins de 30%. Le week-end, seuls 6 enfants sont appelés à plus de 80% sur leur numéro, et 17 sont appelés à moins de 30% sur ce numéro. **Les enfants sont donc plus joints sur leur numéro personnel en semaine que le week-end.**

Les parents sont peu appelés sur leur numéro personnel : 11 sur 16 le sont à moins de 30% en semaine, et c'est le cas de 14 personnes sur 16 le week-end. **Les adultes ont donc un usage réduit du numéro personnel.**

Ces chiffres nuancent l'attrait pour le numéro personnel, et la diffusion des numéros, surtout chez les adultes, ne semble pas largement effectuée. Cela s'explique par les usages redondants que pouvaient provoquer l'affectation de numéros personnels et familiaux pour les adultes n'ayant pas d'activités multiples au domicile, nous l'avons vu précédemment.

c. L'utilisation des combinés personnels

Tableau II.F. 16 Pourcentage d'appels avec le combiné personnel sur le nombre d'appels selon la génération

		Aucun appel avec combiné CP	0 à 30%	30 à 50%	50 à 80%	80 à 100%	Total
Emis	Enfants 5 jours	5	2	1	4	12	24
	Parents 5 jours	11	3	0	5	10	29
	Enfants week-end	15	0	0	2	7	24
	Parents week-end	15	0	2	4	8	29
Reçus	Enfants 5 jours	9	0	0	5	10	24
	Parents 5 jours	17	1	1	3	7	29
	Enfants week-end	16	1	0	0	7	24
	Parents week-end	20	0	0	2	7	29

En émission

Un nombre non négligeable d'individus utilise presque exclusivement (c'est-à-dire entre 80 et 100% des usages du téléphone) le combiné personnel pour émettre des appels. Ils sont 22 pendant le début de la semaine et 15 le week-end. Les enfants sont relativement plus utilisateurs du combiné personnel en émission d'appels que les parents (12 sur les 22 répondants pendant les 5 premiers jours de la semaine). Il faut aussi noter que 4 des 9 répondants qui utilisent le combiné personnel en émission d'appels dans 50 à 80% des cas sur 5 jours sont aussi des enfants. Cela signifie qu'une partie d'entre eux utilise aussi un autre support téléphonique que le combiné personnel.

En réception

Sur les 17 expérimentateurs qui utilisent exclusivement le combiné personnel en réception d'appel en début de semaine, 10 sont des enfants. Ils sont également 5 sur les 8 répondants qui utilisent leur combiné dans 50 à 80% des cas. **On retrouve donc une certaine prépondérance de l'utilisation du combiné personnel par les enfants**, mais il semble que pour cette question il y ait réellement 2 catégories d'enfants : ceux qui utilisent presque exclusivement le combiné personnel, et ceux qui "varient" les supports de communication, qui ont recours à leur combiné personnel dans 30 à 80% des cas. Cependant, ces deux catégories d'usage ne sont pas corrélées à l'âge des enfants.

Le combiné personnel est légèrement plus utilisé en émission qu'en réception d'appel, ce qui confirme nos observations qualitatives : 16 enfants émettent 50 à 100% de

leurs appels avec un combiné personnel en semaine, et 15 qui en reçoivent autant sur leur combiné, 15 adultes émettent ce pourcentage dans la même période, contre 10 qui reçoivent. Le week-end, ils sont 9 enfants à en émettre autant, contre 7 qui en reçoivent, et 12 adultes en émission, contre 9 en réception.

Figure II.F. 21 Nombre moyen quotidien d'appels téléphoniques émis (5 jours)

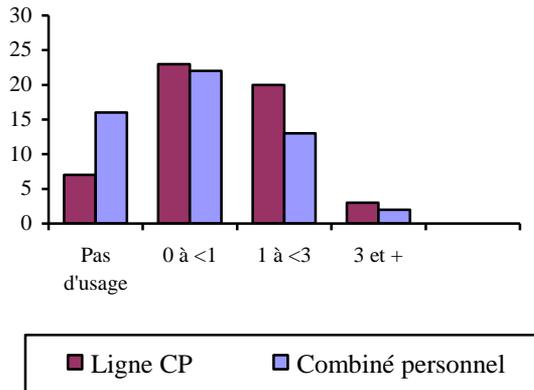
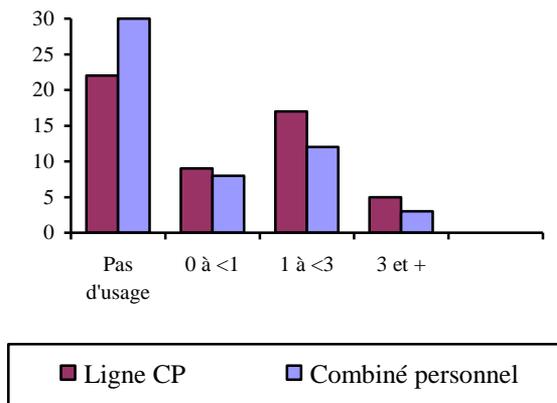


Figure II.F. 22 Nombre moyen quotidien d'appels téléphoniques émis (week-end)



En émission, plus le nombre d'appels augmente, moins il y a de corrélation avec l'usage du combiné personnel. La plus grande fréquence d'émission d'appel renvoie donc à une diversification des équipements utilisés.

Figure II.F. 23 Nombre moyen quotidien d'appels téléphoniques reçus (5 jours)

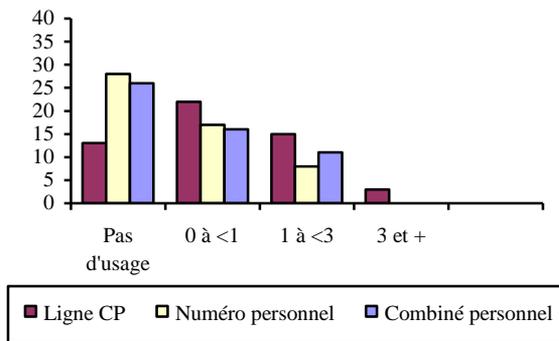
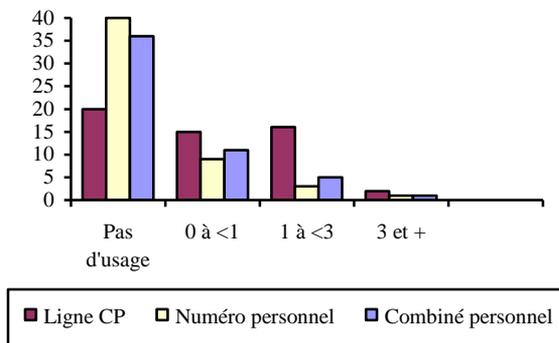


Figure II.F. 24 Nombre moyen quotidien d'appels téléphoniques reçus (week-end)



En réception, il y a un lien plus faible encore entre l'usage téléphonique et équipement personnel, en particulier le week-end.

c. Les lieux d'où sont émis et reçus les appels

◆ Les pièces personnelles

Tableau II.F. 17 Fréquence d'utilisation de Call Porteur dans une pièce personnelle

	Pas d'usages CP	Pas d'usages dans pièce perso	0 à <30%	30 à <80%	80 à 100%	Total
Emis 7 jours	4	15	8	11	15	53
Reçus 7 jours	7	16	5	16	9	53

On constate que le nombre de répondants qui n'émettent aucun appel de leur pièce personnelle est assez élevé. Ils constituent même souvent le groupe le plus important des

effectifs. Ainsi, en émission, sur la semaine totale, sur 49 personnes ayant émis des appels téléphoniques sur une ligne reliée à la borne, 15 n'en n'ont émis aucun d'une pièce personnelle, mais 15 en ont émis pour plus de 80% d'une pièce personnelle. De même, en réception, sur la semaine totale, sur 46 personnes ayant reçu des appels sur une ligne Call Porteur, 16 ne les ont jamais reçus d'une pièce personnelle, mais 16 les ont reçus pour 30 à 80% dans une pièce personnelle, et 9 à plus de 80%.

Tableau II.F. 18 Fréquence d'utilisation de Call Porteur dans une pièce personnelle selon la génération

		Pas d'usages CP	Pas d'usages dans pièce perso	0 à <30%	30 à <50%	50 à <80%	80 à 100%	Total
Emis	Enfants 5 jours	3	4	1	0	4	12	24
	Parents 5 jours	4	10	5	3	2	5	29
	Enfants week-end	14	1	1	0	1	7	24
	Parents week-end	8	15	0	0	1	5	29
Reçus	Enfants 5 jours	2	5	1	1	6	9	24
	Parents 5 jours	11	8	4	3	2	1	29
	Enfants week-end	11	4	0	1	1	7	24
	Parents week-end	9	13	0	0	3	4	29

Le nombre de ceux qui utilisent presque exclusivement (de 80 à 100% des utilisations) Call Porteur dans leur pièce personnelle est donc tout de même important, surtout le week-end, pendant lequel 12 expérimentateurs l'utilisent presque exclusivement pour émettre des appels, et 11 pour en recevoir. **Il apparaît que les utilisateurs de Call Porteur dans la pièce personnelle sont avant tout les enfants.** En effet, sur les 17 individus qui utilisent leur combiné pour émettre des appels dans cette pièce pendant le début de la semaine, 12 sont des enfants. Il sont également 7 sur 12 le week-end et 11 sur 15 pendant la semaine complète. En réception d'appels, cette tendance est encore plus nette. Ils sont 9 sur 10 répondants à recevoir des appels sur le Call Porteur dans la pièce personnelle, 7 sur 11 pendant le week-end et 8 sur 9 pendant la semaine complète.

Ces chiffres traduisent avec force la recherche de la personnalisation des communications chez les enfants et les adolescents. Appeler ou être appelé de sa chambre est un élément fondamental de l'utilisation du téléphone et Call Porteur, par ses fonctions de mobilité et de personnalisation des numéros, permet de mieux maîtriser les appels, sans passer par les parents. **En ce sens, l'utilisation de Call Porteur témoigne du besoin d'indépendance pour les communications que beaucoup de systèmes téléphoniques ne**

permettent pas pour l'instant. Ce système répond visiblement à une attente forte de la part des enfants.

Figure II.F. 25 Comparaison de la durée moyenne des appels téléphoniques émis selon la pièce d'émission (5 jours) (en minutes)

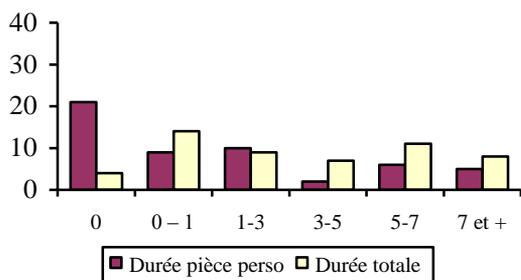


Figure II.F. 26 Comparaison de la durée moyenne des appels téléphoniques émis selon la pièce d'émission (week-end) (en minutes)

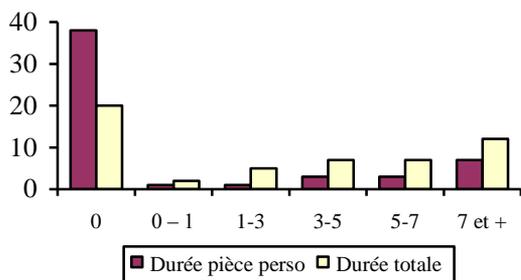


Figure II.F. 27 Comparaison de la durée moyenne des appels téléphoniques reçus selon la pièce de réception (5 jours) (en minutes)

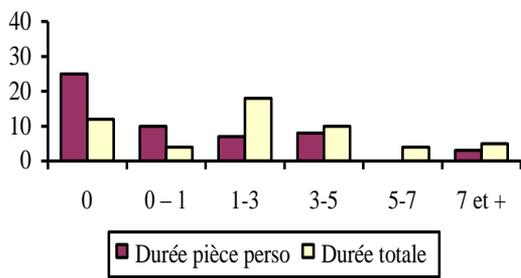
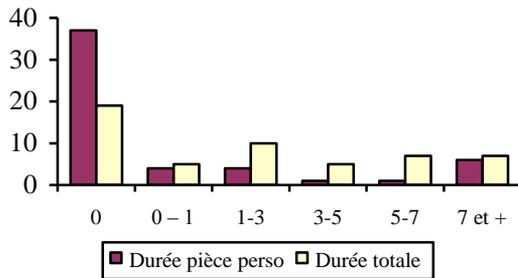


Figure II.F. 28 Comparaison de la durée moyenne des appels téléphoniques reçus selon la pièce de réception (week-end) (en minutes)



Contrairement à l'hypothèse de départ, **il n'y a pas corrélation entre durée d'appel et pièce personnelle. On observe en effet une certaine dispersion des durées d'appels dans la pièce personnelle.**

En émission, les appels de courte durée sont légèrement plus nombreux, particulièrement pendant la semaine. Le week-end, les durées moyennes les plus fortes ne se font pas dans les pièces personnelles.

Le phénomène est le même en réception d'appel.

Il existe cependant un léger regain d'usage dans les pièces personnelles pour les appels les plus longs (comparativement aux durées moyennes). Par exemple, alors que les appels d'une durée moyenne de 3 à 5 mn concernent 7 personnes, et que les appels de la même durée dans une pièce personnelle ne concernent que 2 personnes, les appels moyens totaux de plus de 5 mn concernent 19 personnes et 11 personnes dans une pièce personnelle. Les pièces personnelles, si elles sont peu le lieu des appels moyens, sont légèrement plus utilisées pour les appels longs. Les graphiques montrent ainsi une baisse du nombre de personnes utilisant Call Porteur dans une pièce personnelle pour les durées moyennes (entre 1 et 5 mn), mais montrent que le nombre de personnes augmente dans les durées supérieures à 7 mn.

Tableau II.F. 19 Durée moyenne des appels téléphoniques avec CP dans une pièce personnelle

		Pas d'usages CP	0	0 à 1	1 à 3	3 à 5	5 à 7	7 et +	Total
Emis	Enfants 5 jours	3	4	4	4	1	4	4	24
	Parents 5 jours	4	10	5	6	1	2	1	29
	Enfants week-end	14	1	1	0	1	3	4	24
	Parents week-end	8	15	0	1	2	0	3	29
Reçus	Enfants 5 jours	2	4	4	5	6	0	3	24
	Parents 5 jours	11	8	6	2	2	0	0	29
	Enfants week-end	11	4	2	1	1	1	4	24
	Parents week-end	9	13	2	3	0	0	2	29

Les durées d'appels émis et reçus par les enfants dans une pièce personnelle sont supérieures à celles des adultes.

En émission

Sur les 5 appels supérieurs à 7 minutes, émis en début de semaine, 4 sont émis par des enfants, ainsi que 4 des 6 appels compris entre 5 et 7 minutes en moyenne. Ces données se vérifient le week-end, puisque tous les appels émis qui durent entre 5 et 7 minutes sont donnés par des enfants et ils sont 4 sur 7 à passer des appels téléphoniques de plus de 7 minutes.

En réception

Pour ce qui est de la réception d'appel, on observe le même phénomène. Tous les appels reçus de plus de 7 minutes pendant les 5 premiers jours de la semaine sont pour les enfants. 6 des 8 appels reçus de 3 à 5 minutes pendant cette période le sont par des enfants. 4 des 6 appels les plus longs reçus pendant le week-end s'adressaient également à des enfants. Sur la semaine, la "domination" des enfants s'exprime sur toutes les durées des appels reçus dans la pièce personnelle. Ils sont 5 sur 6 répondants à recevoir des appels de 1 à 3 minutes en moyenne, 5 sur 6 pour les appels de 3 à 5 minutes, 3 sur 4 pour les appels de 5 à 7 minutes, et 2 enfants sur les 2 répondants à recevoir les appels les plus longs (plus de 7 minutes). Ces chiffres expriment à quel point **la pièce personnelle est le lieu privilégié pour recevoir et émettre des appels pour les enfants.**

◆ Les pièces collectives

Tableau II.F. 20 Fréquence d'utilisation de Call Porteur dans une pièce collective

		Aucun appel	Pas d'appel dans pièce collective	0 à <30%	30 à <80%	80 à 100%	Total
Emis	5 jours	7	16	6	12	12	53
	Week-end	22	17	1	3	10	53
	7 jours	4	15	6	14	14	53
Reçus	5 jours	13	14	3	15	8	53
	Week-end	20	14	1	6	12	53
	7 jours	7	13	7	15	11	53

Ce tableau permet de confirmer les résultats du tableau précédent. Une nouvelle fois, la différence entre les appels émis et reçus est minime. On note que le nombre de personnes qui utilisent presque exclusivement Call Porteur dans la pièce collective est comparable, voire inférieur au nombre d'individus qui utilisent un autre système que Call Porteur. En effet, sur les 5 premiers jours de la semaine, on compte 12 répondants qui émettent presque exclusivement des appels sur le Call Porteur dans la pièce collective, et 18 qui l'utilisent dans moins de 80% des cas. Sur la semaine complète, ces chiffres sont respectivement 14 et 20. **Le week-end, cependant, il existe une tendance à plus émettre et recevoir depuis une pièce collective.** Nous pouvons faire l'hypothèse que cela est dû à des activités moins individualisées (les devoirs pour les enfants, en particulier, se font peut-être plutôt la semaine, dans leur chambre), ou des appels plus collectifs (famille, etc.).

Les données sur les enfants se démarquent une nouvelle fois de celles des adultes. Sur 12 personnes qui utilisent exclusivement le Call Porteur dans la pièce collective en début de semaine, seulement 3 sont des enfants. En revanche, ils sont 17 sur 28 répondants à ne pas utiliser du tout de téléphone dans la pièce collective. Pendant le week-end, ils sont même 24 sur les 44 expérimentateurs à ne pas utiliser le téléphone dans cette pièce. En réception d'appels, le phénomène est le même. Il sont 16 sur 32 à ne recevoir aucun appel dans cette pièce en début de semaine. Il sont aussi 3 (sur les 3 répondants) à n'utiliser Call Porteur que dans 0 à 30% des cas. Le week-end, ils sont 22 sur 39 à ne pas l'utiliser du tout, et seulement 2 enfants sur 12 répondants à utiliser presque exclusivement Call Porteur dans une pièce collective. Ces chiffres montrent donc bien que **la pièce collective n'est pas un endroit où les enfants aiment téléphoner. Cet espace est donc plutôt investi par les parents.**

◆ Les déplacements

Tableau II.F. 21 Fréquence d'utilisation de Call Porteur en "se déplaçant dans plusieurs pièces pendant l'appel"

		Aucun usage CP	Pas de déplacement	0 à <30%	30 à <80%	80 à 100%	Total
Emis	5 jours	7	35	8	2	1	53
	Week-end	22	26	1	2	2	53
	7 jours	4	36	9	3	1	53
Reçus	5 jours	13	23	7	8	2	53
	Week-end	20	28	1	2	2	53
	7 jours	7	27	12	5	2	53

Les expérimentateurs qui n'affectent pas de pièce spécifique à leur usage de Call Porteur et qui choisissent l'option "déplacement dans plusieurs pièces pendant l'appel" représentent une minorité. En effet, 35 personnes sur 46 ayant des usages téléphoniques, n'émettent aucun appel en se déplaçant dans plusieurs pièces pendant le début de la semaine. Ils sont 26 sur 53 dans ce cas le week-end. Autant dire que les personnes qui déclarent utiliser un combiné relié à la ligne Call Porteur en se déplaçant sont rares. **Ainsi, Call Porteur n'est presque jamais utilisé exclusivement lors d'un déplacement.** Seule 1 personne déclare utiliser Call Porteur ainsi pour émettre des appels pendant le début de la semaine. Le nombre d'utilisateurs "quasi exclusifs" ne dépasse de toutes manières jamais 2. Il est donc étonnant de constater que, les appels en déplacement constituant une minorité des occasions de téléphoner, Call Porteur est peu utilisé dans sa fonction complète de téléphone sans-fil.

Notons que ces résultats dépendent de la définition donnée par les personnes interrogées au mot "déplacement" (voir la partie qualitative sur les trajectoires), les déplacements dans une même pièce n'étant de plus pas pris en compte dans cette catégorie.

Tableau II.F. 22 Fréquence d'appels avec CP en "se déplaçant dans plusieurs pièces" selon le sexe

		0	0 à 30%	30 à 50%	50 à 80%	80 à 100%	Total
Emis	Femmes 5 jours	19	8	0	1	0	28
	Hommes 5 jours	23	0	0	1	1	25
	Femmes week-end	24	1	0	1	2	28
	Hommes week-end	24	0	0	1	0	25
	Femmes 7 jours	17	9	1	1	0	28
	Hommes 7 jours	23	0	0	1	1	25
Reçus	Femmes 5 jours	15	4	3	4	2	28
	Hommes 5 jours	21	3	1	0	0	25
	Femmes week-end	25	0	0	1	2	28
	Hommes week-end	23	1	0	1	0	25
	Femmes 7 jours	14	8	2	2	2	28
	Hommes 7 jours	20	4	1	0	0	25

Il s'avère que les utilisateurs de Call Porteur lors de leur déplacement sont plutôt des femmes. Sur 9 appels émis en se déplaçant pendant la semaine complète, tous sont en effet donnés par des femmes. Cette tendance est confirmée pour la réception d'appels. En effet, sur 12 personnes qui se servent de Call Porteur dans 0 à 30% des cas lorsqu'elles reçoivent des appels en se déplaçant, pendant la semaine entière, 8 sont des femmes. Quand le système est utilisé de 30 à 80% des cas, elles sont 4 sur les 5 répondants. Et quand Call Porteur est utilisé presque exclusivement, elles sont 2 sur les 2 répondants. Il est donc clair que l'utilisation du téléphone en se déplaçant est plutôt une activité féminine. Cela s'explique sans doute parce que les femmes doivent souvent poursuivre leurs tâches ménagères (cuisine, etc.) au moment où elles sont disponibles pour téléphoner, ce qui les oblige à faire plusieurs choses à la fois.

d. Conclusion

- Le système Call Porteur s'est implanté comme étant le système téléphonique en général ;
- Le numéro personnel permet de joindre les enfants en semaine ;
- Les adultes reçoivent peu d'appels sur leur numéro personnel ;
- Le combiné personnel est utilisé, plutôt en émission qu'en réception ;
- Les enfants appellent beaucoup depuis une pièce personnelle, et ils y appellent plus longtemps que leurs parents ;
- Le week-end est le moment d'appeler et d'être appelé dans les pièces collectives de la maison, surtout pour les adultes ;
- Les usages de Call Porteur en se déplaçant dans plusieurs pièces sont restreints.

**G. REPRÉSENTATIONS,
IMAGINAIRE ET AVENIR DE CALL
PORTEUR : ANALYSE DU GROUPE
DE DISCUSSION**

La discussion de groupe a réuni 9 personnes (8 interlocuteurs privilégiés et 1 adolescent). Elle s'est déroulée le mercredi 1er avril 1998.

Après avoir vu les usages de Call Porteur, il est important de comprendre dans quels imaginaires le système technique se situe. Si les usages donnent une bonne compréhension des conditions d'appropriation sociale de l'objet Call Porteur, l'imaginaire, les représentations aident à comprendre les constructions mentales autour de l'objet et donc à comprendre l'univers dans lequel Call Porteur est pensé. Le groupe de discussion, malgré son attrait pour l'explication technique, a dégagé des univers de représentations et des usages rêvés de Call Porteur, a porté le système technique dans des avenir possibles, et a tenté d'imaginer quelles évolutions pouvaient rendre Call Porteur plus proche des préoccupations des individus, de leurs usages techniques et sociaux.

Dans un premier temps, il sera question des "nouvelles technologies" en général et de Numéris, plus précisément, pour bien comprendre comment peut se placer, aujourd'hui, un objet de télécommunication dans un univers de représentations déjà construit sur ces thèmes.

Puis, nous évoquerons les discussions sur Call Porteur, et l'imaginaire que ses usages suscitent.

Enfin, nous poserons l'avenir de Call Porteur, les conditions de maintien du système, et les relations entre les possibilités futures et le changement de statut des usages : d'une expérimentation, les acteurs de Call Porteur devront passer aux usages quotidiens.

1. LES REPRÉSENTATIONS DES TECHNOLOGIES LIÉES À CALL PORTEUR

Le groupe de discussion, avant de se focaliser sur Call Porteur, a donné ses représentations sur les **nouvelles technologies de communication**. Celles qui sont apparues sont spécifiquement le **téléphone portable**, **Internet**, puis le **visiophone** ainsi que l'accumulation des technologies qui permettent des usages précis. Le groupe a également donné des éléments de représentation sur **Numéris**.

a. Les "nouvelles technologies de communication"

Le premier constat autour des nouvelles technologies de communication est qu'elles offrent le meilleur et le pire à la fois. Ce n'est pas la technique qui est en cause mais les

utilisations qui en sont faites : *"Les usages peuvent être négatifs. Pas les technologies elles-mêmes."* Cependant les technologies, toujours plus pointues, demandent un savoir de plus en plus grand et sont donc en partie responsables des difficultés d'usages : *"Même si on a une technologie, de par la complexité de la technologie, on hésite à utiliser. Ça porte atteinte à la technologie, on n'ose pas l'utiliser."*

◆ **Liberté/avilissement**

Tout d'abord, les nouvelles techniques permettent à la fois une plus grande liberté (de mouvement, de relations), un potentiel important et des **marges de manœuvre plus grandes**, mais elles peuvent également favoriser **l'enclavement**, l'emprisonnement, l'avilissement : *"Immédiateté, vitesse, avec la corde au cou, le fil à la patte : quand on a un système portable, on doit toujours être joignable. Plus de disponibilité : il y a des contraintes. Quand on ne peut pas être joint, les gens ne sont pas contents. C'est une disponibilité imposée. Il n'y a pas toujours une démarche de couper le téléphone. Des gens s'enferment dans cette technologie, ils se sentent dans l'impossibilité de déconnexion. Il faut savoir le couper. C'est un avilissement, mais c'est aussi une liberté."*

La possibilité de joindre qui on veut quand on veut est ressentie comme une liberté, voire une sécurité plus importante, cependant, la possibilité d'être joint à tout moment est ressentie comme une contrainte.

- Les personnes dont l'usage est considéré comme négatif sont des personnes considérées comme incapables de prendre de la distance avec la technique : *"Certaines personnes ne peuvent pas se limiter, au cinéma ou au théâtre. Il faut qu'on leur fasse remarquer de ne pas utiliser leur portable."*

- Alors que les personnes ayant un usage positif des communications, et dans ce cas du téléphone, sont celles qui "coupent" parfois avec la technique, qui ne se laissent pas porter par les objets techniques, mais qui l'utilisent dans des situations nécessaires : *"L'homme se sent plus fort, quelqu'un en pleine mer peut appeler sa femme, il se sent plus fort. Plus sûr. Pouvoir et sécurité. Sécurité véritable et illusoire. On peut toujours être joint et joindre."*

La liberté est dans la potentialité du lien avec le monde par les télécommunications, alors que l'avilissement est le résultat d'une trop grande implication dans la technique. La distance, l'équilibre sont nécessaires. La communication touchant non seulement celui qui joint, qui fait un geste volontaire d'appel, mais également celui qui est joint, qui ne le choisit pas forcément, elle doit prendre en compte les deux parties de l'échange.

Une liberté particulière possible avec les nouvelles technologies est la mobilité, le déplacement, le désenclavement : *"Les nouvelles techniques de communication font se développer de nouvelles cultures, de nouvelles pratiques, c'est indépendance, dans le sens de mobilité."*

◆ **Abolition des distances, mais médiation de la technique, même quand on est proche**

Si les télécommunications favorisent la communication, si elles peuvent aider à avoir plus d'échanges, quantitativement, elles les rendent également moins humaines, de par la médiation de la technique.

- L'aspect positif est que les **communications sont plus simples, quel que soit le lieu** où sont les gens, plus nombreuses également : *"Abolition des distances" ; "Décentralisation de l'information" ; "Délocalisation, ubiquité. Désenclavement" ; "Des gens complètement isolés peuvent ne plus l'être. Ils peuvent avoir des échanges" ; "Il existe du travail en réseau. En groupe."*

- Cependant, ce potentiel spatial et quantitatif n'est pas toujours rendu positif, car la technique est le médiateur, et ce type de communications ne remplace pas parfaitement la rencontre, l'échange direct : *"Tous ces arguments peuvent être retournés. Est-ce que c'est pareil que des groupes réels ? Ça construit de nouveaux groupes. On trouve plus de groupes, mais moins humains. Un groupe géographiquement dispersé, s'il n'y avait pas ces moyens, on ne pourrait pas se voir. Il y a un sentiment de chaleur avec le visiophone, c'est mieux que le fax. Mais dans un même immeuble aussi, on s'appelle, on envoie des fax au lieu de se parler." ; "Ce sont des **relations moins directes, moins chaleureuses** entre les gens."*

Un autre aspect de la médiation de la technique est donc dans la connexion et la déconnexion entre personnes et entre une personne et la technique, qui doit être un moyen et non une fin en soi : *"On ne peut plus s'isoler. Travail de groupe avec des gens qu'on ne connaît pas. On s'envoie des mail mais on ne connaît pas la personnalité des gens. On peut être infiltré, écouté par des gens extérieurs. On peut s'isoler dans la technologie. On se déconnecte de la réalité. On peut ne plus avoir de relation physique."*

◆ **Un pouvoir de l'information, mais "trop d'information tue l'information"**

Le savoir, l'information potentielle, donnés par les nouvelles technologies sont très importants, mais il existe de nouveaux usages de la recherche d'informations qui rendent la

détention éphémère : la rapidité est la fois une vertu, mais en même temps, une information, un savoir, chassent le précédent, et les échelles de valeurs sont perturbées.

Ainsi, les nouvelles communications, et notamment Internet, offrent un potentiel de quantité d'informations impressionnants, et ce, de manière rapide et simple : *"Ce qui est positif: Liberté, rapidité, les échanges, partage d'informations instantané. Accès à l'information, profusion d'informations, ... Celui qui détient l'information détient le pouvoir."*

Pendant, *"trop d'information tue l'information"*. Les informations se succèdent, elles peuvent d'ailleurs avoir un contenu pauvre : *"Par rapport à un journal, il y a peu de choses sur une page net. Ce n'est pas profond. C'est pauvre. On a une impression de frustration : ça semble toujours être un sujet infini, d'un potentiel infini, on se dit toujours : je peux trouver mieux. C'est une boulimie. On en veut toujours plus. Mais en fait, c'est superficiel."* C'est la pauvreté même de l'accès simple et immédiat qui favorise la recherche de plus en plus poussée et de plus en plus frustrante.

De plus, les informations arrivent toutes sur un même pied d'égalité, alors qu'elles ne se valent pas toutes. Les échelles de valeurs sont perturbées, seule la vitesse compte dans l'accès aux informations : *"La multiplicité de serveurs sur Internet fait qu'on ne peut plus distinguer l'important du secondaire. Pour le journalisme, c'est pareil : dès qu'il y a des guerres, on le sait immédiatement, on arrive juste après, on en parle, mais après, on n'en sait plus rien. Il y en a partout dans le monde, donc on va chercher des nouvelles guerres. Ça dévalorise l'information dans sa profondeur. Il n'y a plus de graduation des informations, de leur importance, de leurs valeurs."*

Là encore, le danger est dans la passivité, le potentiel dans le libre-arbitre et l'activité intellectuelle.

En fait, cela amène à un dernier paradoxe :

◆ **Une impression de démocratie, mais une réalité élitiste**

Alors que les nouvelles télécommunications ont un potentiel fort de démocratie des usages (une information à portée de main, des échanges potentiels, une communication facilitée), elles ont un résultat qui n'est qu'un déplacement des clivages sociaux : *"Nouvelle sélection sociale : pour l'accès, ce n'est pas ouvert à tout le monde. Autres clivages sociaux, culturels. Nouveau filtre, économiquement, tout le monde n'a pas accès et dans la façon de fonctionner : des gens ont du mal à utiliser le téléphone à carte, ou des techniques abstraites. Par contre, les Américains n'ont pas eu de mal à acheter par Internet alors que les Français ont du mal. Il y a des gens communicophobes. Des gens*

sont exclus de ce type de technologies. Par contre, des gens vont utiliser le courrier électronique et pas le téléphone."

b. Numéris

Plus en relation avec le système Call Porteur, la "nouvelle technologie" Numéris (qui n'est pas vraiment nouvelle en soi, mais nouvelle dans les usages quotidiens des familles) permet de connaître une première série de représentations du système Call Porteur, tel qu'il est vécu et tel qu'il est rêvé, dans son aspect de support technique¹⁷.

Numéris est, dans les représentations, une technique qui offre de nombreux potentiels, mais que France Telecom n'a pas su exploiter pour les usages quotidiens des expérimentateurs.

Les **premiers mots** qui viennent à propos du numérique sont : *"rapidité, réseau, intégration, service"*.

En ce qui concerne la **rapidité**, les avis sont partagés : *"c'est rapide" ; " Je ne vois pas de différence avec le réseau normal. Moyenne vitesse."*

Pour ce qui est de **l'intégration**, Numéris est vu, en image mentale, comme un gros tuyau qui ferait circuler plusieurs types d'informations : *"Sur un même tuyau, on fait passer aussi bien du téléphone, du texte, de l'image. C'est un gros tuyau, avec plein de choses qui passent dedans. C'est plus gros que celui du téléphone. On réunit tout sur le même tuyau."*

Cette masse d'informations sert aujourd'hui pour deux usages principaux, le téléphone et Internet et pour quelques autres informations : *Ce sont deux canaux, un pour les parents, un pour les enfants. On a un canal en plus. On peut avoir deux communications simultanées. Plus un troisième canal pour la signalisation : les informations qui arrivent en dehors de la communication. Le numéro de l'appelant, des messages."*

Numéris, de ce point de vue, est considéré comme plus précoce que le réseau analogique : *"Sur le réseau analogique, on ne sait le faire que depuis l'année dernière."*

Numéris est donc un **label de qualité technique** : *"Numéris, c'est une qualité de la communication, du son, des données. Pas d'erreurs de données. Il y a aussi une qualité du son. Internet, c'est une approximation, c'est la non qualité, c'est l'aléa. Quand la communication est interrompue sur Internet, on accepte. Alors que Numéris a été conçu*

¹⁷ Un avertissement donné par le groupe de discussion est son implication dans les visions techniques du numérique : *"Je vois des choses de façon trop technique pour les expliquer."*, ce qui peut faire comprendre la difficulté à sortir de cet aspect pour se laisser porter dans l'imaginaire et les représentations.

pour que, quand la liaison est établie, le réseau se débrouille pour maintenir les communications avec une qualité élevée."

Cependant, l'évolution de Numéris, son usage pour les professionnels et non pour les particuliers, l'ont rendu, aux yeux des personnes du groupe, **en retard par rapport aux promesses faites** : *"Au départ, Numéris était un réseau public tourné vers les résidentiels. C'était le réseau téléphonique de l'avenir. Puis Numéris a été vendu comme un réseau pour professionnels. L'analogique a évolué avec les usagers, alors que pas Numéris, en n'intégrant pas les fonctions de l'analogique. La fonction commerciale a réduit Numéris au professionnel."*

Le numérique, tel qu'il a été utilisé dans l'expérimentation, n'a donc pas utilisé toutes ses potentialités, et la comparaison avec l'analogique n'est pas en sa faveur : *"On n'a pas compris, de ne plus avoir tous ces services, alors que Numéris est censé être plus moderne." ; "Il y a des problèmes d'installations. On a perdu les services du réseau analogique."*

De plus, le système Call Porteur, dans son support numérique, est considéré comme trop complexe : *"Il y a une sorte de surqualité : la solution est séduisante, mais Numéris est victime de la qualité. Il y a un paradoxe : ce qui était positif au départ ne l'est plus aujourd'hui. La complexité de la ligne est une conséquence de la qualité recherchée."*

Enfin, dans les aspects négatifs du numérique, les coûts tiennent une place, nous en reparlerons : *"En négatif : le coût. Pas pour nous aujourd'hui, mais... Si, pour nous aussi."*

2. LES REPRÉSENTATIONS DE CALL PORTEUR AUJOURD'HUI : L'IMAGINAIRE DES USAGES

a. Quel public est destinataire du système ?

Une question se pose pour les personnes présentes : à qui est destiné Call Porteur ? : *"Est-ce que ça a été fait pour le public ou pour les entreprises ? Le produit lui-même, pour qui Siemens l'a fait ? Ça paraît un peu professionnel et un peu résidentiel. En fait, c'est pour des artisans, par exemple un garagiste. Le petit pro, qui circule entre chez lui et son atelier."*

En effet, Call Porteur est considéré comme trop performant pour une famille moyenne mais pas assez pour une grande entreprise. Les fonctions multiples et le potentiel de couverture (borne avec une grande portée, nombre d'appareils) en font un **système légèrement surdimensionné pour l'univers domestique**. De plus, le nombre de lignes et de numéros est plus adéquat pour des personnes ayant une **double activité au sein du foyer** (associative et domestique ou professionnelle et domestique). Cependant, le nombre

de personnes dans le foyer peut faire revoir la définition même de l'entreprise : *"Une famille nombreuse, c'est une PME."*

Nous avons vu dans les usages que les principaux bénéficiaires du système Call Porteur sont les adolescents et les adultes ayant des activités diversifiées au sein même du foyer. Dans les discours, cela se traduit par cette appréciation de Call Porteur comme un système pour petite entreprise.

b. Les éléments de Call Porteur : ses principaux atouts

Neuf principaux éléments de Call Porteur ont été mentionnés. Ces éléments ne sont pas tous comparables, mais ce sont ces éléments qui donnent la définition de ce qu'est Call Porteur pour les personnes interrogées.

- *"L'installation. La mise en œuvre au départ et les premières habitudes, l'appropriation."* Ce premier élément montre la nécessité d'un apprentissage et montre également que l'installation a été un moment important pour les personnes rencontrées. Nous avons vu le rôle du technicien dans l'apprentissage et le choix des options. Il semble donc nécessaire de prendre en compte cette phase dans les usages du système.

- *"Les terminaux."* C'est ce qui définit Call Porteur physiquement, concrètement. C'est par eux que tous les usages passent (excepté les usages informatiques). Ils sont le symbole même du réseau et du système.

- *"La programmation, la configuration. Beaucoup d'usages impossibles à mémoriser. Le Q23, la fréquence vocale. Il faut manipuler un truc qu'on a sur l'oreille. C'est difficile. Il y a un terminal avec une bonne ergonomie et pas l'autre, le standard. Avec un mobile, c'est pareil."* La programmation est en fait le moment qui concentre les deux éléments précédents, car c'est la mise en pratique, après l'installation et pendant l'appropriation, des possibilités, des choix des options, et ce, par l'intermédiaire des combinés.

- *"La borne"*. C'est l'autre élément physique de l'installation, elle fait partie des éléments définissant le système. Celle-ci s'allie à *"la fonction réseau : on supprime des bouts de ficelle, des fils, des prises."*, même si, d'un autre côté, cela rajoute des fils et des raccordements : *"A la maison, on a compté, j'ai 63 petits boîtiers pour les différents trucs."*

- *"La portée. C'est extraordinaire. Je promène mon chien avec."* *"Moi, ça ne marche pas bien. Ça dépend du type d'immeuble. Il y a un problème de borne aussi."*

C'est la conséquence immédiate de la borne DECT. La plupart des personnes reconnaît sa grande portée : *"(La portée est) grande", "suffisante", "commode", "pratique", "ça*

devient naturel, on ne se pose plus la question", "on ne peut plus revenir au fil", "Ça donne l'espoir de continuer sur le réseau extérieur."

Les verbes qui se rapportent à la portée expriment la liberté d'action et de mouvement dans la maison et, plus largement, dans l'univers familial et domestique :

"Circularer" ; "Jardiner" ; "Bricoler" ; "Je ne peux pas aller à la cave avec, ça ne marche pas" ; "Cuisiner" ; "Se déplacer" ; "Rester dans le transat, s'isoler" ; "Le soir, je prends le combiné dans mon fauteuil, à partir de 20h30. Pour ne pas avoir à me déplacer si quelqu'un m'appelle" ; "Travailler. J'ai des documents dans plusieurs pièces. J'emmène le combiné avec moi quand j'appelle."

La portée facilite la potentialité de la mobilité volontaire, mais fait baisser l'obligation de se déplacer lorsque le téléphone sonne. Elle permet les activités ludiques et les activités professionnelles dans la maison. Les enfants peuvent également jouer avec la portée, la tester : *"Les enfants prêtent le combiné au voisin pour faire interphonie, entre voisins. Du talkie-walkie, en fait."*

- *"La **qualité du son** est très bonne. Ce sont surtout les correspondants qui le remarquent. Ils ne se doutent pas que c'est un sans-fil. Le son DECT est même meilleur que les appareils analogiques."* C'est la conséquence à la fois du numérique et des combinés. Celle-ci est reconnue de tous et figure parmi les éléments fondamentaux du système.

- *"La borne de raccordement du **modem-fax**" et le "**djinn Numéris**"*

Ce sont les conditions d'accès aux services en ligne et au fax. Ce sont les éléments concrets des services offerts par Call Porteur, en dehors des communications téléphoniques. L'appréciation des accessoires est assez positive : *"Il y a une panoplie d'accès assez complète."*

L'installation de ces équipements a posé des problèmes, nous l'avons vu. Dans les représentations, l'idéal du *plug and play* (branchez et jouez), c'est-à-dire l'idéal du fonctionnement immédiat dès l'installation n'est pas atteint : *"Il y a des points forts et des points faibles. Pour le mettre en œuvre, ce n'est pas de la tarte, mais quand ça marche, c'est bien." ; "Moi, je n'ai eu aucun problème." ; "Quand j'ai installé mon ancien modem analogique avant, je l'ai branché et je n'ai rien fait. Ça pourrait être plus souple, plus simple. "Plug and play", ce serait mieux, pour installer une configuration courante, que ça se fasse plus facilement."*

- *"Le **réseau analogique** conservé ou non."* Certains équipements analogiques restent dans le foyer, pour des raisons de sécurité (*"si on nous retire l'installation, et qu'on a jeté les anciens téléphones, qu'est-ce qu'on fait ?"*) et à cause du statut expérimental de

l'installation : *"On a eu deux périodes. Dans un premier temps, on a gardé, parce que la programmation des terminaux était mal faite. Après, on a fait une meilleure installation. On a gardé seulement le minitel. Les téléphones filaires ont été gardés, mais ne servent pas souvent."*

Les équipements analogiques reliés à la borne grâce à ses sorties analogiques font partie intégrante des équipements qui restent et donc de la définition même du système.

- **"L'interphonie."** C'est le dernier élément cité dans la définition de Call Porteur. Nous avons vu que la fonction était très utilisée, surtout au début de l'expérimentation, elle conserve donc un statut de symbole des fonctions de Call Porteur.

c. Les lieux de Call Porteur : interdits et permis

Le lieu où il sera décidé de placer le chargeur peut influencer sur l'usage qu'il sera fait du combiné : *"Dans une famille nombreuse, il faut mettre le chargeur dans les chambres, dans des pièces personnelles, pour remettre le combiné à charger. Ça va de pair avec l'autonomie de la batterie qui est assez faible. Il faudrait qu'ils mettent une partie dans le manuel : "où poser son chargeur pour rendre optimal l'usage ?". Il y a un lieu nominal, celui du chargeur. S'il n'est pas placé au bon endroit, le service peut être mal utilisé. Il y a une autonomie de batterie assez faible, en plus." ; "Dans la chambre de chaque personne, pour le retrouver. Si c'est mis dans un lieu qui n'est pas personnel, c'est moins utilisé."*

La pièce où est posée le chargeur est donc importante dans les usages et dans leurs représentations. La personnalisation, qui est à la fois un usage de fait et une construction sociale d'appropriation, est facilitée par un usage de repositionnement personnel sur le chargeur, qui favorise un entretien du combiné, une responsabilisation vis-à-vis de l'appareil.

Il existe de plus des **règles implicites d'usage des combinés téléphoniques**. D'un côté, il est des **lieux fortement conseillés** pour emporter un combiné : **"Le jardin, les chambres, la cuisine, tout y passe. Les extensions. Le sous-sol, la terrasse. Le garage."**

Ces lieux sont des lieux de potentielles activités sociales, où le téléphone a peu pénétré jusqu'à l'arrivée des sans-fils.

D'un autre côté, il semble **plus difficile d'utiliser les combinés dans d'autres pièces, aux activités plus intimes** : *"Pour la salle de bains, est-ce qu'il y a une version étanche ?" ; "Les toilettes, on évite." ; "(Les lieux interdits) le bac à sable" ; "Les toilettes. Si ça résonne." ; "Non, ce n'est pas interdit." ; "Je dissuade l'usage dans la salle de bains, auprès des enfants. A cause de l'eau. Quand je suis seule, je l'emmène dans la salle de*

bains." Les lieux d'hygiène sont traditionnellement des lieux où de nombreux interdits sociaux pèsent, de plus des interdits sécuritaires existent, liant l'eau et le téléphone.

Ainsi, les pièces avec un téléphone mobile comme Call Porteur, conservent leurs distinctions entre le social et l'intime. Si Call Porteur favorise plus que tout autre téléphone la mobilité et le désenclavement, cela ne se fait pas sans règle sociale, et la maison reste un lieu empli d'espaces différents, avec des définitions particulières.

Il existe d'autres espaces (que sanitaires) qui ne correspondent pas aux usages du téléphone : *"On évite les lieux avec du bruit, la pièce de la chaudière, par exemple. Quand il y a la télé, des gens qui parlent."* ; *"On a la liberté de ne pas rester dans les lieux les plus bruyants, c'est un attrait du sans-fil."*

Si Call Porteur ne fait pas pénétrer le téléphone dans les sphères très intimes, qui touchent au corps, il permet néanmoins de construire des espaces personnels, qui favorisent l'isolement, la relation exclusive avec l'interlocuteur.

Les lieux de Call Porteur semblent donc être des espaces intermédiaires entre les lieux sociaux, trop bruyants et trop ouverts, et les lieux intimes, qui comportent des tabous d'usages trop forts.

Ainsi, le lieu familial par excellence, celui du rendez-vous quotidien des membres du foyer, n'est pas un lieu où Call Porteur est le bienvenu : *"Un lieu interdit, c'est à table. Quand on est à table, si ça sonne, on regarde qui appelle avec l'affichage de l'appelant, le destinataire prend l'appareil et sort de table pour téléphoner. On n'appelle pas assis à table."*

Enfin, les lieux de Call Porteur ne sont pas seulement ceux où l'on communique avec le combiné, mais aussi ceux où on peut le poser. Ainsi, un lieu donné est : *"La poche. En plus du chargeur, c'est un autre lieu où on met le téléphone. Sur l'oreille aussi."*

d. Les acteurs de Call Porteur : enfants et internautes

Après un temps d'apprentissage qui a pu être vécu de façon difficile dans la famille, Call Porteur procure également à la famille un **équilibre relationnel** : *"Des conflits familiaux au départ. Maintenant, c'est plutôt l'harmonie familiale, j'en rajoute, mais c'est un peu ça quand même. J'ai enfin accès au téléphone. Je ne mets plus en file indienne derrière les quatre gamins. Ça améliore la qualité téléphonique de la famille."*

Les enfants sont considérés comme plus à même de comprendre le système : *"Il existe une différence d'utilisation entre les parents et les enfants. Le jeune, devant un truc informatique, n'a pas peur d'appuyer sur les touches, il n'a pas peur de casser le combiné."*

Il essaie. L'adulte n'ose rien faire. Il a peur de déprogrammer. Les enfants assimilent plus." Cependant, l'adolescent présent montre aux adultes leur spécificité : "Mais ici, c'est différent, vous êtes assez tournés vers la technologie."

Ainsi, si les enfants, de par leur facilité d'apprentissage, peuvent acquérir de bonnes notions de Call Porteur, les "fous de technologie"¹⁸ sont aussi des personnes considérées comme liées positivement à ce genre de système : *"J'ai l'habitude de manier, mais c'est assez dur à manier. Quelqu'un qui n'utilise pas de technologie ne peut rien faire avec. Ça inquiète."* La potentialité de Call Porteur, le nombre de fonctions offertes, se retournent contre lui : *"Une personne ne peut assimiler toutes les fonctions de Call Porteur."*

Par contre, *"les utilisateurs d'Internet"* font partie des personnes ayant intérêt à s'appropriier le système Call Porteur.

Si la question de savoir quels types d'appareil on pourrait imaginer selon le type de relations sociales avec l'interlocuteur n'a pas beaucoup été développée par le groupe de discussion, certaines pistes sont ouvertes : *"Pour des amis très personnels, il faut quelque chose pour s'isoler. Pour des amis, des parents ou de la famille, quelque chose où on voudrait partager. Ce qui change, c'est avec ou sans haut-parleur."*

L'idée de la double fonction isolement/partage, avec la fonction main-libre, à déclencher ou non selon le type de communication, est apparue importante et c'est la différence entre conversations individuelles et conversations plus familiales qui semble pertinente.

e. Les sensations de Call Porteur

Le bruit, le son, sont des données très importantes dans les sensations de Call Porteur. Même l'ambiance définie par le groupe de discussion se compose en partie de sons. Nous avons également vu que les pièces se définissaient selon leur degré de bruit. Cependant, si le **son** fait partie intégrante du système Call Porteur (sonneries), il est également le **message d'un problème** : *"Je ne supporte pas les bip-bip à chaque fois qu'on appuie dessus. Ça fait trop de bruits. On les a supprimés. Quand on sort de la zone, ça fait du bruit. La musique d'attente aussi. Les appels au secours pour la batterie. Quand il y a une interférence avec Itinériss, ça fait un "bzzrr" quand c'est à côté du combiné."*

¹⁸ Voir Grynko Camille, Privat Florence, Trabitczsch Katarina, 1997, *L'utilisation d'Internet à des fins privées*, rapport d'initiation à l'enquête de première année, Magistère de sciences sociales Paris V-René-Descartes, sous la direction d'Isabelle Garabuau, 55p. (multig.) qui montrent les différentes catégories d'utilisateurs d'Internet, les "fous de technologie" étant les personnes d'une quarantaine d'années, depuis toujours intéressées par les nouvelles technologies et qui incorporent Internet dans leurs usages de celles-ci.

Au-delà des sons, il est important de connaître quelles ambiances sont rattachées au système Call Porteur.

En fait, l'ambiance autour de Call Porteur est ambivalente : tous s'accordent pour dire que Call Porteur favorise les communications téléphoniques entre deux personnes uniquement, mais les ambiances qui en découlent sont contradictoires.

D'un côté, **l'ambiance est "froide"**, le silence pèse : *"Une personne parle, il n'y a pas d'ambiance autour comme on pourrait l'avoir avec un téléphone filaire. C'est une ambiance individuelle. C'est dommage. Ça dépend des occasions, on n'a pas toujours besoin d'être en groupe."*

C'est la convivialité, la réunion des membres du foyer qui est alors regrettée : *"Ça résout les problèmes de l'indépendance, mais ça retire la dimension conviviale, du poste main-libre, haut-parleur. Ça rompt la communication familiale. C'est une ambiance plus séquentielle : Chacun se passe le combiné à tour de rôle."*

Cependant, cela n'est pas toujours vécu négativement, et cette ambiance peut alors se transformer en **atmosphère plus régulée, plus posée** : *"Mon épouse a toujours refusé d'utiliser le main-libre, c'était un peu fouillis pour elle."*

De même, cette ambiance peut être considérée simplement comme *"plus calme. Avant, les enfants, ça appelait beaucoup pour eux. Maintenant, ça sonne chez eux. Ils prennent leurs communications. Ils peuvent rester plus longtemps. C'est un avantage pour les enfants."*

L'autonomie et le **respect des secrets des enfants** font partie de cette atmosphère : *"C'est une ambiance de secret aussi. On peut s'isoler. Des communications n'auraient pas pu se faire chez moi, pour mes enfants, sans ce système." ; "C'est une ambiance fraternelle : les enfants se couchent tôt, mais elles se parlent de chambre à chambre. C'est une atmosphère feutrée."*

L'ambiance est également **plus décontractée** pour tous, parce que les personnes du foyer n'ont plus à se dépêcher pour prendre un appel : *"Ambiance décontractée, cool (référence au transat). Ne plus avoir à se précipiter quand on est dans le jardin ou sur la terrasse à partir du moment où on l'a sur soi. On ne se casse plus une jambe en dégringolant l'escalier pour récupérer un appel."*

f. Les images de Call Porteur

◆ Call Porteur et les relations sociales

Si Call Porteur était un film, ce pourrait être *War Games*, un film de science fiction qui se déroule dans un futur proche, où un ordinateur prend le pouvoir de décision de la guerre,

et la pratique comme un jeu sophistiqué. En effet, les débuts de Call Porteur ont parfois provoqué des relations tendues au sein de la famille. Cela a été ressenti ainsi en particulier les premiers temps de l'apprentissage : *"Dans le premier mois, ma femme voulait qu'on arrête l'expérimentation, à un moment. Il y avait trop de numéros. Avec l'aléatoire, c'était toujours le plus loin qui sonnait, elle n'en voulait pas. Mais on a réussi à le reprogrammer selon nos usages. Il y a eu une période de tensions, de problèmes. Ma femme voulait tout rendre."*

Tout comme le film finit bien, grâce à un adolescent qui dompte la machine, en la faisant jouer au morpion (jeu avec neuf cases, où il faut aligner trois croix ou trois ronds), l'expérimentation se déroule ensuite mieux, grâce à l'apprentissage et à l'utilisation de ce qui est utile seulement dans Call Porteur. Ainsi, **si le système est d'abord appréhendé comme un objet trop sophistiqué, les usages en font un objet du quotidien, il est domestiqué.**

Si les relations familiales peuvent être ressenties comme tendues, Call Porteur favorise de nouveaux types de relations, qui sont ambivalentes.

D'une part, certains intervenants du groupe ont cité *Manhattan*, de Woody Allen, car dans ce film, *"il y a des discussions intellos croisées qui n'arrêtent pas. Et ça crée des situations comiques, vivantes, un peu inédites. Il y a le fait de ne pas se regarder, et c'est remuant. Il y a ces discussions dans Manhattan, où ils n'arrêtent pas de parler. En plus, à la maison, ils sont assez littéraires."*

Ainsi, le système Call Porteur est ressenti comme pouvant créer de nouvelles relations familiales, il devient prétexte à discussion, à relations. **Les membres de la famille l'intègrent dans leurs communications, dans leur vie.**

De même, Call Porteur peut être utilisé positivement dans les relations sociales, car il est parfois plus facile de parler de manière intime par l'intermédiaire d'un téléphone : *"C'est La voix humaine, c'est une pièce et un film de Cocteau. C'est une rupture qui se passe au téléphone. On voit toute l'intimité au téléphone."*

D'autre part, l'impact sur les relations sociales peut être ressenti négativement, car le téléphone (plus que Call Porteur en particulier), son importance croissante dans la vie quotidienne induit des **relations sociales médiatisées**, moins directes, entre les personnes qui communiquent par téléphone. Ainsi, le film *Denise au téléphone* donne cette image : *"Des gens qui se téléphonent sans jamais réussir à se voir. Ils ont envie de se rencontrer, mais ils n'arrivent jamais à se rencontrer. Les enfants voient les copains, mais quand on voit le temps qu'ils passent (au téléphone), ça me fait un peu penser à ça."*

De plus, le téléphone dans l'univers domestique induit des **relations plus fortes avec l'extérieur, mais réduites au sein même de la famille** : *"Il y a le fait de se déplacer dans*

la même maison sans se regarder, on est étrangers, ça peut poser problème. Non seulement par rapport à nos voisins, mais dans la même maison, où tout le monde téléphone, où tout le monde a tout de sa place. Il n'y a plus de contact entre frère et sœur, avec les parents."

◆ **Call Porteur et l'univers technique**

D'autres titres (de livres) ont été donnés, qui reflètent les potentiels techniques de Call Porteur.

En fait, Call Porteur rentre bien dans une **vision futuriste du téléphone** : *"Call Porteur pourrait être un jeu de rôle : ça me fait penser à un futur qui pourrait exister, une cité avec une avance technologique très importante. Les gens auraient des téléphones greffés au bout des doigts." ; "C'est Vingtième siècle, de Robida, ou La fée électrique. Des gens qui ont un écouteur et un micro au bout des doigts. Ça a été écrit en 1880. Ce n'est pas dément. La miniaturisation se développe. On vient de montrer un téléphone comme une montre. Dans 15 ans, ce pourrait être deux bagues à deux doigts."*

Les instruments de musique énoncés pendant la discussion de groupe, ainsi que certaines maladies, rentrent dans cette relation à la technique : *"Call Porteur, ce serait un piano, parce qu'il y a plein de touches. Je mets toujours le combiné sur le piano quand je joue." ; "Ce serait un accordéon, parce que c'est plein de touches" ; "La coqueluche, la varicelle, la scarlatine, à cause des boutons."*

Mais pour être plus proche de l'ergonomie et des usages, *"Call Porteur, ce serait un harmonica : la forme, le format. C'est un instrument "sans-fil". C'est portable. On souffle dedans, ça marche."*

Mais Call Porteur est représenté également comme un **réseau téléphonique efficace dans la maison** : *"Je verrais bien un instrument tentaculaire, pour ce bidule multipostes. Une cornemuse ? Comme une pieuvre."*

Enfin, l'aspect technique est lié à un apprentissage nécessaire et parfois complexe : *"Ce serait une guitare. Tout le monde peut en faire et acquérir un niveau très moyen, mais pour progresser, après, pour acquérir un bon niveau, par contre, il faut avoir une méthode."*

Avec les maladies, nous approchons les images plus négatives du système technique.

Call Porteur peut "donner" des maladies, c'est-à-dire produire du négatif dans les représentations : *"Ça donne des boutons !"* ; *"Les oreillons : au bout d'un moment, ça fait mal aux oreilles."*

De plus, Call Porteur *"n'est pas contagieux. Les gens qui le voient ont de la curiosité mais n'ont pas eu envie de l'avoir à tout prix."*

Ainsi, Call Porteur possède des aspects irritants, dans la non maîtrise, et ne provoque pas toujours de curiosité, de la part des non initiés.

Cependant, si le système est parfois irritant, vécu et ressenti de manière négative, il est souvent difficile de s'en passer : *"Ça donne des boutons, mais ça démange aussi."*

3. LES USAGES IMAGINÉS : L'AVENIR DE CALL PORTEUR

Si les usages réels suscitent un imaginaire lié aux pratiques des expérimentateurs, les intervenants ont pu, dans la discussion de groupe, donner des **pistes d'évolution du système Call Porteur**. Ils ont donc **apporté des éléments pour des usages imaginés**.

a. Vers la fin de l'expérimentation....

La frontière temporelle entre les usages réels et les usages imaginés se situe au moment de la fin de l'expérimentation. Nous verrons dans la partie "bilan" ce que pensent les expérimentateurs du maintien du système et de ses conditions. Il semble néanmoins que les **expérimentateurs espèrent des offres, construisent des conditions de maintien et projettent leurs pratiques dans l'avenir. Ainsi, de plus en plus, Call Porteur fait partie de la vie quotidienne**, et la réaction première à la question : "et après l'expérimentation ?" est : *"On garde tout !"*.

Cependant, la projection dans l'avenir est synonyme de **modification des configurations** du système : *"Peut-être que tout le monde dans la famille n'a pas besoin de garder un numéro. Que les quatre personnes qui ont un numéro maintiennent leur quatre numéros, en plus du familial, ce n'est peut-être pas nécessaire. Moi et ma femme, c'est un peu redondant. On a un numéro familial en plus, c'est trop. On changerait ça, si on le gardait."*

Par contre, un autre expérimentateur explique : *"Il reste un numéro disponible que je prendrai si j'ai besoin."*

Le nombre de numéros est un point qui caractérise le système Call Porteur par rapport au téléphone "traditionnel", et qui fait partie des pratiques personnelles ancrées dans les usages. Des changements pourront être effectués lorsque les usages ne seront plus ceux

d'une expérience, mais des usages de la vie quotidienne, pour **rendre le système plus conforme au modèle suivant : la personnalisation des numéros pour les enfants, un numéro pour le couple ou familial et un numéro pour une deuxième activité (professionnelle, associative, etc.), le cas échéant.**

En ce qui concerne les équipements, peu de réactions ont été notées, mais un espoir ressort : *"J'espère qu'en juin, on nous les offrira (les équipements)."*

Cependant, l'insatisfaction à l'égard de l'ergonomie des combinés "standard" ressort également : *"Les standards, je les rends."*

b. Le potentiel de Numéris pour l'offre de services

Au niveau des services, **tous les espoirs se portent sur le système numérique**, qui, nous l'avons vu, a déçu les expérimentateurs quant à la perte de services, mais qui peut donner, à leurs yeux, des réalisations intéressantes : *"On n'a plus Temporalis, forfait local, etc. Mais il n'y a aucun obstacle à les installer rapidement. Numéris a 253 compléments de service. Mais on ne les a pas de disponibles commercialement. La messagerie, les messages courts. La mise en attente des communications."*

Numéris devrait donc offrir non seulement les services possédés auparavant, mais également une **gamme de services beaucoup plus importante et plus moderne que l'analogique** : *"Dans les services disponibles, on a tout ce qui concerne la téléaction, la sécurité. On pourrait élargir à la domotique. Le micro. On pourrait avoir le réseau Numéris dans toute la maison, avoir des capteurs radio."*

Si certains expérimentateurs voient dans Numéris un potentiel exponentiel, d'autres ressentent d'abord le **besoin d'avoir des services plus adaptés à la vie quotidienne** : *"Il y a les services imaginables et ceux que je ressens réellement en tant qu'expérimentation de Call Porteur. Je ne ressens pas tous ces besoins. Ce que je vois comme usager, c'est le problème de l'autonomie de batterie. Il ne faut pas oublier de le mettre le soir, c'est une limite."*

La technique du numérique semble donc appropriée au système Call Porteur et à son développement futur, mais cela n'implique pas de mettre de côté d'autres problèmes, plus pratiques, concernant les équipements.

c. Les tarifs et les contrôles de coûts

Les services imaginés pour le système impliquent, selon les intervenants, une possible augmentation des coûts, que les expérimentateurs acceptent, dans une certaine limite : *"Je suis prêt à payer plus, puisqu'on a plus de services. Mais il faut que ça reste raisonnable. Payer le matériel, c'est plus ennuyeux. Ou une location."*

Cette augmentation potentielle des coûts (abonnements, services, équipements) est parallèle à une augmentation du nombre de communications, et il faut gérer ces flux dans la famille : *"Pour les parents, il faudrait un compteur, pour savoir quand les enfants téléphonent. Pour éviter les surprises de prix. Un compteur dans le séjour ou sur la borne, pour savoir un peu où on en est. On perd un peu le contrôle des communications. On pourrait avoir un système de facturation par poste. Des limitations de communications par poste. Un tableau de bord."*

Les intervenants souhaiteraient donc **avoir, quand ils le souhaitent, à leur domicile, un état des lieux des consommations**, pour gérer les communications, avant que n'arrive la facture, qui peut être un objet de tensions familiales.

Le système du compteur devrait prendre en compte les différents postes d'appel, puisque la personnalisation des combinés favoriserait des usages personnels des appareils : *"Il faut la distinction par numéro appelé. C'est pour le numéro de base, pour le moment."*

Alors que le système Call Porteur va vers une personnalisation de plus en plus forte des usages, le service de facturation ne s'est pas adapté, pendant l'expérimentation, à cette donnée. Il serait donc nécessaire, pour les discutants, que chaque service offert prenne en compte l'individualisation des pratiques pour des propositions plus adéquates.

Cependant, l'individualisation va de pair avec un maintien du numéro familial, qui est le lieu des appels indifférenciés : *"(Le combiné) du salon, ce sera le plus utilisé. C'est celui qui aura la plus grosse facture. On ne saura pas qui l'a utilisé."*

Sans aller jusqu'au contrôle systématique de chaque appel pour chaque combiné, les discutants émettent en fait le souhait de connaître, dans ses grandes lignes, le flux de communications dans la maison.

d. L'aide à la diffusion

Un autre service, après les services liés au numérique et les services d'aide à la gestion des flux, apparaît : c'est l'aide à la diffusion des nouveaux numéros auprès de l'entourage. France Telecom, par le **fichier** qu'elle gère, pourrait aider les particuliers au moment du changement de numéros : *"France Telecom pourrait éditer des cartes de visite pour toute*

la famille, avec tous les numéros." ; "En cas de changement de numéro, avec la facturation détaillée : on pourrait faire envoyer un mailing par l'agence sur les numéros appelés depuis deux mois. On peut avoir le numéro entier si on le demande."

Cependant, le **système de diffusion (annuaire, minitel, facture) n'est pas adapté à la multiplication de numéros que le système Call Porteur impliquerait** : *"Sur Minitel, on a droit à un seul numéro. Si on veut un numéro différent, il faut un nom différent." ; "On a un numéro par abonnement. Pour le moment, on n'a qu'un abonnement. C'est un problème."*

e. Pour un répondeur personnalisé

Tout comme les autres services énoncés, le système de messagerie "traditionnel" ne répond plus aux attentes de personnalisation du combiné. Répondeur et Top Message allient des qualités, mais également des insuffisances, à relever pour créer un nouveau service de messagerie.

Top Message, s'il a l'avantage de *"fonctionner quand on a un autre appel"*, n'est pas assez souple : *"La période de rappel est trop longue, c'est sur une tranche de trois heures." ; "Je ne comprends pas que Top Message n'ait pas pensé à faire régler le nombre de sonneries."*

Top Message, si beaucoup de qualités lui sont reconnues, ne permet pas d'options personnalisées, comme le réglage du nombre de sonneries, qui est possible sur un appareil physiquement présent dans le foyer. De plus, il n'y a aucun élément visuel qui permette de savoir si un message est arrivé : *"Là, je vois le répondeur, le nombre de messages, je peux les écouter directement. J'appuie sur la touche, c'est beaucoup plus simple."*

Enfin, Top Message étant relié à un numéro de téléphone et les expérimentateurs n'ayant, pour le moment, officiellement qu'un seul numéro, la personnalisation est impossible : *"Il faudrait un répondeur par numéro. Ce serait intéressant. Quand on a des numéros personnels, il faut un service personnalisé, comme Top Message. Ça évolue vers une communication personnelle, alors que sur Numéris, on ne l'a pas fait."*

Ainsi, l'idée synthétique qui résume à la fois **la nécessité de visualiser les appels, d'avoir un appareil réglable selon ses volontés, pour chaque poste de la maison** est : *"Il faudrait un répondeur personnalisé ou une boîte vocale pour chaque combiné et afficher sur le terminal qu'il y a un message."*

f. Pour une augmentation des fonctions : vers un téléphone libre-service

En fait, tous ces services sont des services utiles potentiellement, qui vont vers une hyper-personnalisation de l'usage des équipements de télécommunication. Le système

adéquat serait alors un système qui offrirait de nombreuses services, et que la personne pourrait ou non choisir d'utiliser : *"On ne peut pas personnaliser pour toutes les personnes. Il faut donc faire plein de fonctions, et les personnes utilisent celles dont elles ont besoin."*

Ces fonctions, ces services touchent tous les éléments du système.

- **L'ergonomie.** Les couleurs et les corps d'appareil devraient être variés : *"Il faudrait une couleur adaptée à la décoration. Il faudrait prévoir des versions étanches pour les pièces humides, en opposition aux pièces sèches. Par exemple, quand le combiné est près de la friteuse, dans la cuisine, ou dans la salle de bains."*

- **La fonction main-libre :** *"La main-libre serait bien. Un portable en main libre existe. Le système tel qu'il est fait permet à une seule personne de parler. Pour parler à plusieurs, il faut deux téléphones en parallèle. C'est acrobatique. Si on est trois autour, on ne peut pas. C'est une perte. Avant, on décrochait autant de postes qu'on voulait pour se mettre dans la conversation."*

- **Le développement du système vers les entreprises** nécessiterait également des fonctions différentes : *"Si on est dans une entreprise, comment on fait pour les reconnaître ? A la maison, tout le monde met des étiquettes."*

- **L'annuaire :** la multiplication des supports de mémorisation des numéros pose un problème : *"J'ai au moins quatre annuaires. Un au bureau, un dans Call Porteur, un dans le PC, etc. Il faudrait un système d'annuaire sur le PC, je le télécharge, ou la partie qui m'intéresse, sur le GSM, sur les différents postes Call Porteur."*

Tout au moins, le binôme individualisation/maintien du familial signifie une double logique de réseau, une partie est commune, une partie est personnelle : *"Un annuaire aurait dû être dans la borne. Un double annuaire, familial et personnel. Le terminal a sa mémoire. Mais il en faudrait une supplémentaire, commune, dans la borne."*

Toutes ces fonctions entrent dans la logique d'une offre grandissante d'une part et, d'autre part, dans les usages, d'une téléphonie en libre-service.

g. La question de l'attribution des combinés : par lieu ou par personne ?

Nous avons vu que Call Porteur provoquait un changement dans les pratiques du téléphone, en remplaçant un usage par pièce par un usage par personne. Cela se retrouve dans les discussions sur les représentations du système. Quel usage peut le mieux fonctionner ? Quelles sont les conditions d'équipements, de pratiques, pour passer de l'un à

l'autre ? Quelles autres solutions pourraient être préconisées, dans le futur de la téléphonie ?

L'idéal de Call Porteur, tel que compris par les expérimentateurs, est bien la **personnalisation** : *"L'esprit de Call Porteur, c'est de donner un numéro personnel et de garder le combiné près de soi, sur soi. C'était de voir si le fait d'avoir un numéro personnel prend. Dans quels usages."*

Cependant, dans les pratiques, des problèmes se posent : *"C'est un système mal pensé. L'ergonomie est mauvaise. Si je suis dans la cuisine et que mon téléphone sonne dans la chambre, je n'entends pas. Ils sont trop gros pour être gardés sur soi. Il faudrait des sonneries différenciées sur tous les téléphones."*

Ainsi, de par les problèmes de portabilité, les usages peuvent parfois rester des usages de pièces. Alors le numéro personnalisé ne joue pas son rôle de ciblage des appels, au contraire, il peut provoquer des pertes d'appels (puisque l'appel ne peut arriver à l'endroit même où se trouve le destinataire).

Certaines autres solutions ont été lancées, pour modifier l'angle de réflexion : *"Plutôt que d'avoir un terminal dédié à la personne, c'est de dire il y a des terminaux dans toutes les pièces, je vais dans une pièce, je donne mon code, je m'abonne à ce poste. Ou on détecte ma voix. L'appareil sait que je suis là, mes appels arrivent dans cette pièce."*

h. Vers une évolution de Call Porteur en mobile à l'extérieur

Enfin, nous imaginons avec le groupe de discussion que Call Porteur serait à la fois un mobile à l'extérieur et un téléphone comme il est actuellement à la maison. Quelles seraient les conditions pour que cela soit valide ?

Tout d'abord, l'idée plaît à certains membres du groupe : *"Ce serait avoir la transparence dans la mobilité. Il faudrait un terminal pour partout. Il faudrait la continuité de service entre le public et le privé. un même terminal et un même numéro. Pour les vacances, je mets un transfert d'appel sur mon Itinériss. Mais ce n'est pas la même chose. "*

L'atout principal de cette solution est *"la simplicité"*.

Cependant, quelques conditions sont nécessaires ou utiles pour le bon fonctionnement : *"Le répertoire reste le même. C'est une condition nécessaire pour un service personnel." ; "On devrait pouvoir continuer à faire l'interphone même en mobile. C'est la notion de groupe de numéros personnalisé de la fonction d'interphone qui peut se retrouver dans les*

usages de manière étendue." ; *"Je voudrais avoir le même mobile et le **même numéro d'annuaire** qu'à la maison."*

Un inconvénient est donné également : *"Et si on oublie le téléphone au bureau, qu'est-ce qu'on fait ?"*

De plus, la taille des combinés n'est pas adéquate au mobile : *"Le problème de Call Porteur, ce n'est pas tant qu'il est lourd qu'un problème de taille, de dimension." ; "Je trouve quand même que ce n'est pas tout à fait comme un portable. Il est trop long, on ne peut pas le mettre dans sa poche."*

Il est également nécessaire de penser aux tarifs : en effet, dans la proposition, le téléphone au domicile serait au tarif local, mais basculerait en tarif "mobile" à l'extérieur de la maison. Alors est posé le problème : *"Je suis prêt à **payer le prix de la mobilité éloignée, mais pas dans ma maison ou mon jardin**. J'attends un tarif très bas pour mon domicile, mais je veux bien rémunérer l'opérateur pour le service. C'est un service à valeur ajoutée. Je suis prêt à payer un supplément pour le mobile."*

Ce changement de tarif, idéalement, devrait se faire **automatiquement** : *"Je trouverais bien d'avoir un seul combiné (pour la maison et l'extérieur), mais à condition qu'il sache automatiquement reconnaître la localisation, qu'il me permette quand je suis ici de téléphoner sur la ligne fixe, et donc pour le prix du fixe."*

Enfin, le problème de l'intimité des appels se pose : *"S'il n'y a pas préservation de l'intimité, c'est-à-dire que si on l'oublie dans un autre lieu, qu'on reçoit un appel et que c'est quelqu'un d'autre qui peut recevoir la communication qui nous est adressée, je suis contre. Mais si cet aspect peut être évité, c'est vrai que c'est plus simple d'avoir un téléphone qu'on trimbale partout."*

Il est donc nécessaire de **repenser les limites spatiales et sociales de la maison, de l'univers domestique, du public et du privé, pour correspondre au mieux à ce que les gens sont prêts à payer pour un tel service** : *"Quelle est la limite de la maison ? Est-ce qu'au bistro du coin, je vais payer le prix du mobile ? On pourrait imaginer des tarifs graduels."*