

**ETUDE ETHNO-MARKETING SUR LES PRATIQUES
DE TELECOMMUNICATIONS INTERNATIONALES
DE TROIS COMMUNAUTES**

ENQUETE REALISEE POUR FRANCE TELECOM

RAPPORT DE LA PHASE 2

(10 juin 1999)

ENTRETIENS AUPRES DE TROIS COMMUNAUTES ETHNIQUES

VOLUME 2

ANALYSE DETAILLEE DES RESULTATS

ENTRETIENS AUPRES DE PERSONNES ORIGINAIRES DES ETATS-UNIS

Direction scientifique :

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

Étude réalisée par :

Sophie TAPONIER, Directeur de la recherche et des études d'Argonautes,
Chercheur associé au CERLIS

Tania DRAEBEL, Responsable d'études à Argonautes

Esther SOKOLOWSKI, Responsable d'études à Argonautes

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	7
I. IMMIGRATION, SOCIABILITE ET LIENS AVEC LE PAYS D'ORIGINE	8
A. PARCOURS ET PROJET D'IMMIGRATION	8
1. Les itinéraires avant l'arrivée en France.....	8
a. <i>Des enfants de migrants.....</i>	8
b. <i>Une mobilité géographique.....</i>	10
c. <i>Les études universitaires.....</i>	13
d. <i>Des raisons professionnelles déterminent la venue en France</i>	15
e. <i>Une émigration « du cœur »</i>	16
2. Les étapes de leur installation en France	17
a. <i>Langue et installation : apprendre le français, vivre grâce à l'anglais.....</i>	18
b. <i>Evolution professionnelle.....</i>	20
c. <i>Etapas de la vie personnelle</i>	25
B. LES RESEAUX DE RELATIONS ET LA SOCIABILITE	26
1. La famille	26
a. <i>Les relations en France</i>	27
b. <i>La famille à l'étranger.....</i>	30
c. <i>Les relations avec la famille : les visites.....</i>	33
2. Les amis et autres relations.....	40
a. <i>Les amis en France</i>	40
b. <i>Les amis à l'étranger</i>	56
II. LES OBJETS ET LES SERVICES DE LA COMMUNICATION	62
A. LES OBJETS DE LA COMMUNICATION.....	62
1. Le niveau de l'équipement	62
a. <i>Les postes téléphoniques.....</i>	62
b. <i>Les téléphones portables.....</i>	65
c. <i>Les répondeurs.....</i>	67
d. <i>Les fax.....</i>	68
e. <i>Les Minitels.....</i>	69
f. <i>Les cartes téléphoniques.....</i>	70
g. <i>Les lignes téléphoniques</i>	73
h. <i>L'équipement informatique.....</i>	73
i. <i>Internet.....</i>	74

j.	<i>L'équipement audiovisuel</i>	75
2.	Le processus d'acquisition des objets : prescription et itinéraires d'achat et de souscription ...	76
a.	<i>France Telecom</i>	76
b.	<i>Grands magasins et commerces de proximité</i>	77
c.	<i>Un cadeau</i>	78
d.	<i>Appareil d'occasion</i>	78
e.	<i>Aux Etats-Unis</i>	78
f.	<i>Le prescripteur</i>	79
3.	La place des objets dans l'espace	80
a.	<i>Le bureau</i>	80
b.	<i>Le séjour</i>	81
c.	<i>La cuisine</i>	82
d.	<i>La chambre</i>	83
e.	<i>Le couloir</i>	84
f.	<i>La salle de bains</i>	84
B.	LES SERVICES UTILISES SUR L'ABONNEMENT FRANCE TELECOM.....	85
1.	L'éventail des services utilisés	85
a.	<i>La démarche préalable à la souscription à un service France Telecom</i>	85
b.	<i>Primaliste pays</i>	87
c.	<i>Primaliste six numéros</i>	88
d.	<i>Primaliste Internet</i>	89
e.	<i>Avantage durée</i>	90
f.	<i>Le forfait local</i>	90
g.	<i>Le signal d'appel</i>	91
h.	<i>L'affichage du numéro</i>	92
i.	<i>Le transfert d'appel</i>	92
2.	Les avantages et les inconvénients des services utilisés	92
a.	<i>Primaliste</i>	92
b.	<i>Le signal d'appel</i>	94
c.	<i>Le forfait local</i>	95
C.	LES AUTRES SERVICES DE FRANCE TELECOM ET DES AUTRES OPERATEURS.....	95
1.	La motivation pour recourir à un autre opérateur pour l'international et le processus de prise de décision	95
a.	<i>Impossibilité de faire certains appels avec France Telecom</i>	96
b.	<i>Volonté de faire des économies</i>	97
c.	<i>Moyens de connaissance d'un autre opérateur</i>	97
d.	<i>C'est difficile de comparer</i>	98
2.	Les opérateurs utilisés	100

a. Les cartes des opérateurs téléphoniques.....	100
b. Les opérateurs relais.....	102
c. Les opérateurs utilisés pour la téléphonie mobile	103
3. Les avantages.....	104
a. Une manipulation facile.....	104
b. Une qualité égale à moindre coût	105
4. Les inconvénients	106
III. LES PRATIQUES DE COMMUNICATION VERS L’INTERNATIONAL.....	108
A. LES PRATIQUES DE LA COMMUNICATION ECRITE.....	108
1. Le courrier	108
a. Une pratique rare	108
b. Ecrire pour des occasions particulières	109
c. Envoyer des cartes postales de voyage	110
d. Ecrire à des personnes choisies.....	111
2. Le fax.....	113
3. L’e-mail	114
a. Les caractéristiques attribuées au média.....	114
b. Les modalités d’utilisation de l’e-mail.....	119
c. Les différents destinataires	121
d. La nature des messages e-mail	125
e. La réception d’e-mails	127
B. LES PRATIQUES DE LA COMMUNICATION ORALE	127
1. Le téléphone	128
a. Les caractéristiques attribuées au média.....	128
b. Les modalités d’utilisation du téléphone.....	132
c. L’arbitrage en fonction des destinataires	139
d. Les occasions d’appel et le contenu des conversations	143
e. La réciprocité des communications téléphoniques	146
2. Le téléphone par Internet	149
3. Le téléphone portable	149

C.	LES MOYENS DE CONTROLE DES DEPENSES DE COMMUNICATION.....	150
1.	Les communications dans le foyer	150
a.	<i>Les adultes</i>	150
b.	<i>Les enfants</i>	151
2.	Les individus disent ne pas contrôler leurs dépenses.....	154
3.	Faire attention à ne pas dépenser trop, faire des économies	155
a.	<i>La pression du conjoint</i>	155
b.	<i>Une auto-contrainte visant à limiter les dépenses</i>	156
4.	Les dépenses effectives	158
a.	<i>Les dépenses totales et les variations saisonnières</i>	158
b.	<i>La part des dépenses pour les communications locales et internationales</i>	162
5.	L'évolution des dépenses.....	163
6.	Les lignes coupées	165

IV. LES REPRESENTATIONS VIS-A-VIS DES OPERATEURS DE TELE-COMMUNICATIONS167

A.	LES PERCEPTIONS DE FRANCE TELECOM.....	167
1.	France Telecom est-il fiable ?.....	167
2.	France Telecom est solide	167
3.	France Telecom n'est pas accessible	168
4.	Les prix pratiqués par France Telecom.....	170
5.	France Telecom et ses clients	173
a.	<i>L'attitude de France Telecom envers ses abonnés</i>	173
b.	<i>France Telecom est serviable</i>	174
6.	France Telecom propose des services et produits pas toujours faciles à utiliser	176
7.	Les caractéristiques de l'entreprise France Telecom	177
a.	<i>Le manque de professionnalisme</i>	177
b.	<i>Une entreprise en voie de modernisation</i>	180
c.	<i>Une entreprise qui ne connaît pas la flexibilité</i>	180
d.	<i>France Telecom s'adapte-t-il au marché ?</i>	181
8.	France Telecom communique-t-il bien sur ses tarifs et réductions ?.....	183
B.	LES PERCEPTIONS DES AUTRES OPERATEURS	185
C.	LES IDEES ET LES SUGGESTIONS D'AMELIORATION POUR FRANCE TELECOM	188
1.	Baisser les tarifs à l'international	188
2.	Les communications locales moins chères voire gratuites	189
3.	Une offre promotionnelle	190
4.	Améliorer les services	193
5.	La communication de France Telecom.....	194
	CARACTERISTIQUES DES PERSONNES ORIGINAIRES DES ETATS-UNIS RENCONTREES.....	197

INTRODUCTION

C'est à partir de dix entretiens avec des personnes d'origine américaine que nous avons étudié les pratiques de télécommunications internationales de ces individus. Nous nous sommes entretenus avec des femmes et des hommes, âgés de 39 à 82 ans qui résident en France depuis 1951 pour les plus âgés, d'autres sont arrivés plus récemment, dans les années 90. Ces personnes sont originaires de villes réparties sur l'ensemble du territoire américain. Nous avons aussi bien rencontré des individus venant de villes de la côte Est comme New York, Brooklyn, Détroit, ou Miami, des personnes originaires du Sud des Etats-Unis et également de l'Ouest du pays. Ces personnes ont choisi de venir en France pour différentes raisons comme par exemple les études, le mariage ou pour des questions professionnelles. Les interviewés sont installés à Paris et en région parisienne, la plupart d'entre eux sont mariés, ils n'ont pas toujours d'enfants, certains sont célibataires. Nous avons rencontré une égale proportion d'individus propriétaires et locataires de leur lieu de résidence. Ces individus exercent la plupart du temps des métiers de haut niveau qui requièrent une forte qualification. Une grande proportion occupe des professions liées à la langue anglaise comme l'enseignement, la traduction, une femme a créé son entreprise de prestation de services en langue anglaise. D'autres exercent des professions intellectuelles comme chercheur au CNRS, professeur d'histoire, fundraiser ou directrice de publication¹.

Ce rapport est construit autour de plusieurs thèmes qui permettent chacun à leur manière d'appréhender une facette particulière des pratiques de télécommunications internationales des personnes d'origine américaine. Dans une première partie nous verrons de quelle façon les trajectoires migratoires des individus influent sur leurs pratiques de communications ; nous nous intéresserons ensuite dans une seconde partie plus précisément aux objets et aux services que les individus utilisent pour communiquer ; dans une troisième partie, nous analyserons les pratiques quotidiennes de communication des personnes d'origine américaine en insistant sur les transformations en cours ; enfin, dans une dernière partie nous étudierons les représentations que les interviewés ont des télécommunications.

¹ Un tableau présentant la signalétique des personnes rencontrées se trouve à la fin de ce document.

I. IMMIGRATION, SOCIABILITE ET LIENS AVEC LE PAYS D'ORIGINE

L'ambition de cette première partie est de décrire les liens existant entre les trajectoires des individus et leurs pratiques de communication. Nous pensons que c'est à partir d'une description minutieuse du parcours géographique et personnel de nos interviewés, ainsi que de l'analyse de leur sociabilité que se dessinent les pratiques actuelles de communication des personnes d'origine américaine.

A. PARCOURS ET PROJET D'IMMIGRATION

Nous souhaitons dans cette partie montrer de quelle manière les personnes d'origine américaine construisent le départ de leur pays d'origine. Quels sont les facteurs qui contribuent à structurer un projet d'émigration, et de quelle manière celui-ci se réalise-t-il ? Nous nous intéresserons également au processus d'installation en France en essayant de montrer comment les personnes d'origine américaine se créent progressivement un réseau de relations en France et de quelle manière elles entretiennent leur réseau initial aux Etats-Unis. Nous verrons que les individus interagissent différemment avec les personnes avec qui ils sont en contact.

1. Les itinéraires avant l'arrivée en France

Il est frappant de constater que la plupart des personnes avec qui nous nous sommes entretenus ont en quelque sorte intériorisé un habitus de la mobilité. La France est rarement le premier endroit où elles sont venues. Plusieurs événements de leurs trajectoires de vie ont influencé la décision d'émigrer.

a. Des enfants de migrants

Les personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées sont, pour certaines d'entre elles, des **héritières d'une culture de la migration**. Cette culture fait partie de leur histoire familiale telle qu'elles nous l'ont racontée et participe à la création de leurs repères identitaires. En effet, il est fréquent que ces individus aient **grandi dans des familles d'immigrés**, milieu dans lequel les parents ont par définition fait l'expérience de la mobilité. Parfois ils sont nés aux Etats-Unis mais parlent de l'émigration de leurs parents ou grands-parents, d'autres fois, ils ont eux-mêmes vécu l'émigration d'un pays d'origine vers les Etats-Unis. A la mobilité des parents s'ajoute **l'existence de**

familles mixtes, certains ont deux parents d'origine américaine, d'autres ont eu seulement un père ou une mère d'origine américaine, d'autres encore sont nés de parents tous deux d'origine différente mais qui ont immigré aux Etats-Unis. L'immigration initiale des parents voire des grands-parents est spontanément évoquée par quelques uns de nos interlocuteurs. **L'histoire de la famille au sens large est racontée** par une description des diverses phases précédant l'installation aux Etats-Unis :

« La famille de mon père a émigré de la Pologne au début du siècle, ils sont allés soit aux Etats-Unis, ou en France (mon cousin germain). La famille de ma mère a aussi émigré au début du siècle vers les Etats-Unis. Mes parents ont eu des enfants tardivement, je crois qu'ils nous ont eus vers 38, 40 ans, j'ai une sœur. Moi je suis considérée comme Américaine de première génération. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)²

Ces récits sont ponctués d'épisodes pouvant paraître a priori anecdotiques mais qui participent à créer **une identité dans laquelle la migration occupe une place essentielle**, même si elle n'a pas été vécue directement. A la question *où est née votre mère ?*, une femme nous a par exemple raconté que sa mère était née pendant le trajet qui devait conduire ses grands-parents de la Lettonie vers les Etats-Unis :

« Elle est née pendant le voyage, elle est née à Londres. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

D'autres personnes racontent l'histoire de l'émigration familiale telle qu'elles l'ont vécue, puisqu'elles sont elles-mêmes parties avec leurs parents. Même s'ils étaient jeunes au moment de leur émigration, ces individus sont imprégnés d'un passé de migrant, ils semblent avoir **intériorisé cette identité de la mobilité**. Comme cette femme qui a quitté l'Italie à l'âge de trois ans avec ses parents. Elle ne se souvient pas précisément des étapes de leur parcours, mais elle garde de cette émigration la maîtrise de l'espagnol parce qu'elle a vécu quatre ans au Venezuela avant de rejoindre les Etats-Unis :

« Je suis née en 1938 en Italie, à Milan, en 1941 nous sommes partis au Venezuela avant d'émigrer en 1945 aux Etats-Unis, à Chicago puis à New York. Je suis fille unique. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

² La ou les dates indiquées en fin de la parenthèse de la signalétique indiquent les périodes de vie en France et la date de la dernière arrivée.

Elle a ensuite décidé d'émigrer seule en France à l'âge de 18 ans. Les personnes que nous avons rencontrées partagent à différents degrés une **histoire familiale de l'émigration**. Cette histoire est conservée dans leur mémoire et elles y font naturellement référence lorsqu'on leur demande de nous raconter leur parcours. Il apparaît aussi que **l'émigration vers les Etats-Unis correspond à des périodes d'antisémitisme en Europe**. Les pogroms du début du siècle ont provoqué le départ des juifs des pays d'Europe de l'Est (Pologne, Lettonie), et c'est le nazisme qui est à l'origine de l'immigration dans les années 40 vers le Venezuela puis vers les Etats-Unis.

A cette habitude précoce de la mobilité s'ajoute l'expérience partagée par certains de nos interviewés d'avoir grandi dans des familles mixtes. Une femme que nous avons interviewée avait ses deux parents originaires de familles émigrées aux Etats-Unis. Son père est né peu de temps après l'émigration de ses parents aux Etats-Unis, sa mère est née pendant la migration :

« Mon père est né aux Etats-Unis en 1904. Ma mère est Lettonienne d'origine. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Une autre femme avec qui nous nous sommes entretenus, elle-même née à Milan, est issue d'une famille dont les deux parents sont d'origine différente : le père était hongrois et la mère allemande :

« Mon père est d'origine hongroise, ma mère est juive allemande, ils sont nés en 1910. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

L'expérience précoce de la migration partagée par plusieurs des personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées nous semble être un élément important dans la structuration des comportements migratoires ultérieurs de ces mêmes personnes.

b. Une mobilité géographique

Les personnes d'origine américaine avec lesquelles nous nous sommes entretenus nous ont fait part de leur propension à la mobilité géographique. Celle-ci se manifeste de plusieurs manières : certaines personnes ont **déménagé à plusieurs reprises pendant leur jeunesse**, pour d'autres, les **voyages et les séjours prolongés à l'étranger** ont constitué un élément important dans leurs trajectoires personnelles. Cette mobilité géographique s'exprime aussi dans la vie actuelle des personnes. Leur séjour en France peut-être entrecoupé par des séjours de quelques

mois ou quelques années dans d'autres pays ou aux Etats-Unis. Ces individus inscrivent leurs trajectoires dans la mobilité géographique et de ce point de vue, la **France ne représente parfois pour eux qu'une étape.**

Les personnes que nous avons rencontrées ont généralement fait l'expérience de la mobilité géographique avant de s'installer en France. Elles peuvent dans un premier temps avoir **vécu dans différentes villes ou dans différents Etats à l'intérieur des Etats-Unis.** Ainsi, cet homme nous a par exemple raconté son histoire qui s'est déroulée dans plusieurs lieux situés à différents endroits du territoire américain : né à Miami, il a passé quelques années de son enfance dans le Mississippi avant de déménager avec sa mère en Californie, à San Diego, et pour finir, il est parti étudier à Boston, sur la côte Est. Ce parcours à travers les Etats-Unis reflète la place importante occupée par la mobilité géographique dans les trajectoires des individus :

« Je suis né à Miami, mes parents ont divorcé quand j'avais un an. Je suis ensuite allé vivre avec ma mère à Cape Girardeau, dans le Mississippi. C'est une petite ville typique du sud américain, j'étais Tom Sawyer. C'est mon grand-père qui m'a adopté, et c'est lui qui a changé mon nom juif pour le nom américain que je porte aujourd'hui. A l'âge de trois ans et demi, je suis parti avec ma mère vivre à San Diego mais tous les étés on revenait pendant un mois à Cape Girardeau. J'ai fait toutes mes études à San Diego, et j'ai eu la licence à Harvard. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

A cette mobilité à l'intérieur des Etats-Unis, s'ajoute une mobilité à l'étranger sous la forme de séjours longs de plusieurs années dans divers pays, ou encore l'habitude de voyager à l'étranger. Cette familiarité avec les déplacements géographiques est la plupart du temps antérieure à l'installation en France. Une femme que nous avons rencontrée nous a raconté qu'elle **est partie pendant trois ans à l'étranger, au Maroc, pour travailler dans une organisation humanitaire,** juste après avoir terminé ses études :

« J'ai connu mon mari au Maroc, lui faisait son service national, moi je travaillais dans une association humanitaire américaine pendant trois ans. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Les personnes évoquent souvent des séjours fréquents à l'étranger, ceux-ci peuvent être de **simples vacances estivales** qui conduisent les individus à partir, par exemple en Europe :

« *Je suis venue en France pour un voyage privé avec mon père.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Ces séjours à l'étranger peuvent parfois durer plus longtemps : quelques mois, une année, et se révéler décisifs dans le déroulement de la vie des individus. Le voyage semble parfois clore un cycle, il sert à marquer la fin d'une période : on part après avoir démissionné, après avoir été diplômé. Ainsi pour cette femme, **le voyage a été l'occasion d'une rencontre** amoureuse qui l'a définitivement coupée du milieu du marketing new-yorkais :

« *J'ai travaillé pendant neuf ans dans le marketing à New York, je faisais des études de marché. J'avais un poste avec beaucoup de responsabilités, j'avais une carrière et je travaillais énormément. A l'âge de 35 ans, j'ai démissionné, j'ai acheté un billet d'avion et j'ai voyagé.* » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Cet homme nous a raconté de quelle manière la passion qu'il s'est découverte pour l'Italie l'a incité à prendre la décision de poursuivre des études à l'étranger :

« *Après avoir été diplômé de Harvard, j'ai voyagé pendant un an et je suis tombé amoureux de l'Italie.* » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Le voyage est vécu par les individus comme étant une transition parce qu'il représente une opportunité de créer des perspectives nouvelles qui sont parfois à l'origine d'un nouveau projet de vie.

Il est intéressant de souligner que pour les individus que nous avons rencontrés, une **installation dans un pays apparaît souvent comme étant provisoire** parce qu'elle est soumise à des événements imprévisibles. Une femme nous a confié être retournée aux Etats-Unis pour étudier après avoir passé plusieurs années à Paris :

« *En 1982 je suis retournée aux Etats-Unis pour faire des études de droit qui ont duré 4 ans. Depuis 1986, je suis restée en France, je suis seulement retournée au Michigan pendant 8 mois en 1996.* » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Un homme nous a raconté son parcours qui est constitué d'escapes dont la durée peut varier de 9 mois à 10 ans dans différents pays et Etats des Etats-Unis :

« Après mon séjour de 9 mois en France je suis rentré aux Etats-Unis et après je suis reparti pendant 4 ans en Italie. Je suis revenu à Paris qui est la ville où je me sentais le mieux et je suis resté 10 ans à Paris ; avant de retourner en Floride où j'ai travaillé pendant 10 ans à Tampa. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Enfin, des raisons familiales peuvent conduire certaines personnes à retourner dans leur pays d'origine et y rester plusieurs années avant de revenir s'installer en France :

« Comme ma mère était malade d'un cancer je suis retourné pour m'occuper d'elle à San Diego entre 1989 et 1992. Après j'ai du régler beaucoup de problèmes de succession et j'ai enfin pu revenir à Paris en 1993. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

L'habitude précoce des voyages et des séjours à l'étranger favorise la mobilité ultérieure. Nous allons voir que celle-ci peut se concrétiser par la réalisation d'études universitaires à l'étranger, par l'acceptation d'un travail dans un autre pays ou encore par la propension à épouser un étranger.

c. Les études universitaires

Les personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées ont pour la plupart fait des études supérieures, il apparaît que celles-ci contribuent à façonner de manière décisive les habitudes de mobilité géographique. Elles familiarisent les individus avec l'étranger.

Les études représentent pour certains Américains, dans un premier temps, une opportunité de quitter le foyer familial pour rejoindre un campus universitaire. Plusieurs de nos interlocuteurs nous ont confirmé être partis étudier, à un moment de leur cursus, dans une université située dans un autre Etat :

« Je suis née dans le Maryland, pas loin de Washington DC. J'ai fait mes études à Atlanta, en Géorgie. Je suis venue une première fois à Paris en 1982 pour un échange universitaire, j'ai passé un an aux beaux-arts. J'ai une formation d'architecte. J'ai ensuite travaillé à Atlanta, j'y suis restée 10 ans. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Cet extrait montre de quelle manière les études cristallisent la mobilité nationale, à l'intérieur des Etats-Unis. Et aussi de quelle façon **les études permettent de découvrir un pays étranger** à la fois par la pratique des échanges universitaires et par l'enseignement du français. L'apprentissage d'une langue étrangère représente une étape cruciale dans la trajectoire d'un individu qui désire partir dans d'autres pays :

« J'ai appris le français depuis l'âge de 10 ans à Saint Louis, dans le Missouri. Je suis venu en France, à Paris, pendant 9 mois quand j'étais étudiant à la fac (en 1971), je suis resté chez la tante et l'oncle d'un ami. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Pour d'autres personnes, **les études universitaires s'inscrivent plus précisément dans une stratégie de départ**. Elles constituent dès lors la première opportunité de s'installer pour quelques années dans un pays étranger. Ce projet ne peut se réaliser sans avoir précédemment surmonté le problème de la langue. Cela conduit certains à avoir une stratégie de « rapprochement » de l'Europe qui les mène en France en faisant auparavant un crochet dans un pays anglo-saxon et européen à la fois, comme la Grande-Bretagne :

« Je me suis dit que je voulais absolument continuer mes études en Europe. Alors comme je parle seulement anglais, j'ai demandé à Harvard une bourse pour faire une thèse d'histoire à Oxford. J'ai passé deux ans à la LSE à Londres et puis en 1987 je suis allé à Marseille. Je lisais parfaitement le français mais je cherchais dans le dictionnaire ce que voulait dire putain con, et je ne parlais pas ! En 1988 je suis venu à Paris pour continuer mes recherches. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Une interviewée mettait au contraire l'apprentissage de la langue française au cœur de ses motivations pour venir étudier en France :

« Je suis venue en 1975 pour faire des études de français et d'arabe et je suis finalement restée pour travailler. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Pour d'autres personnes d'origine américaine avec qui nous avons discuté, la langue ne constitue pas un obstacle, au contraire, elles ont été au cours de leurs études familiarisées avec le français, mais il leur faut trouver des moyens pour financer leur séjour :

« J'ai décidé à 18 ans de revenir pour étudier parce que j'aimais beaucoup Paris, mais aussi parce que à New York, j'avais appris le français au collège. J'ai obtenu une bourse et je suis revenue seule en 1958. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Les études universitaires apparaissent finalement comme un facteur puissant de développement d'une sensibilité vers des cultures étrangères par l'enseignement des langues mais aussi elles offrent, par le système des échanges, des possibilités plus concrètes de partir à l'étranger.

d. Des raisons professionnelles déterminent la venue en France

Le travail constitue un projet qui peut conduire certains individus à prendre la décision d'émigrer vers un pays étranger. Les entretiens que nous avons réalisés nous ont conduit à observer plusieurs situations dans lesquelles le travail influence la venue en France mais de manière chaque fois différente.

L'activité professionnelle peut permettre à certains **d'établir et d'entretenir des relations avec l'étranger**. Occuper une fonction dans une entreprise qui requiert une activité en relation étroite avec un pays étranger constitue une première modalité d'initier des échanges, notamment par la pratique des voyages d'affaires :

« En 1989 j'ai accepté un poste avec des responsabilités en Europe ce qui me permettait de m'y rendre souvent. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

La position professionnelle de cet homme lui a permis d'entretenir des relations étroites avec les pays européens et de voir régulièrement sa compagne qui résidait à Paris. Cette mobilité est souvent la première étape d'une expatriation des Etats-Unis vers l'étranger. Un autre exemple nous est donné par la trajectoire de cette femme qui est **venue en France avec un objectif précis : écrire un livre**, projet initialement circonscrit dans la durée. Pourtant, cette expérience constitue le point de départ de son installation en France :

« Je suis venue pour travailler sur un livre sur le design et je suis finalement restée en tant que journaliste Freelance. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Le cas des **individus envoyés à l'étranger par une entreprise ou une organisation internationale** est encore différent. Cette fois la dimension internationale fait partie intégrante de la carrière d'un expatrié qui a fait le choix de vivre à l'étranger. La durée du séjour est généralement de trois ou cinq ans, mais l'expérience de ce couple arrivé en France en 1951 nous montre que l'expatriation dans un pays peut se prolonger :

« Je suis venu pour la première fois en France pendant la guerre, mais je ne parlais pas français. Quand je suis venu en France en 1951 pour le plan Marshall, ma femme et mes enfants sont venus avec moi. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)⁰

Enfin, **le travail peut constituer une motivation de départ** même si les individus n'ont ni un emploi d'expatrié, ni une mission à l'étranger. Certains sont venus en Europe pour travailler mais sans savoir avant leur arrivée ce qu'ils allaient faire. Le discours de cette femme qui a fait le choix avec son mari de venir en Europe dans les années soixante correspond à cette situation. Il est intéressant de souligner que pour ce couple, ce qui était primordial c'était de partir vers une région géographique qu'ils avaient choisie, l'Europe, mais le facteur déterminant pour leur installation était la possibilité ou non de travailler. C'est comme cela qu'ils vinrent à Paris, alors qu'ils souhaitaient initialement immigrer en Italie :

« On est venus en France avec mon mari en 1964 pour travailler. J'étais jeune, quand on est arrivés, j'avais vingt-deux ans et demi. Au début on voulait aller en Italie mais on nous a dit que pour vivre et travailler là-bas, il fallait aller à Milan, alors comme on avait pas du tout envie d'aller à Milan on est finalement venus à Paris. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

La mobilité professionnelle représente un facteur important dans la structuration des projets migratoires des individus. Le travail, nous l'avons vu, peut être à la fois la raison qui incite les individus à partir (s'ils ont par exemple une proposition concrète d'embauche) et constitue également une motivation plus classique : les personnes souhaitent partir, et elles doivent trouver un travail pour pouvoir vivre.

e. Une émigration « du cœur »

Les pratiques de mobilité géographique, nous l'avons vu, constituent une caractéristique partagée par la plupart de nos enquêtés américains. Cette mobilité favorise les rencontres entre des personnes de différentes origines et conduit parfois à la création de familles mixtes. Même si

tous nos interviewés ne sont pas mariés, ou ne vivent pas forcément avec une personne ayant une nationalité ou une origine différente de la leur. Les déplacements géographiques constituent souvent une opportunité de rencontre qui à son tour est un facteur de décision puissant pour s'installer dans un autre pays, notamment en France.

Les vacances et séjours à l'étranger apparaissent comme un moment propice à des rencontres entre personnes de nationalités différentes. Certains ont rencontré leur futur conjoint lors d'un séjour en France :

« Je suis venue en France où j'ai rencontré un copain que je connaissais depuis déjà longtemps, treize ans, et là ça a été le coup de foudre. C'était la grande romance et je suis finalement restée pour un homme. C'était en 1992. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

D'autres ont connu leur partenaire lors d'un séjour à l'étranger, une femme nous a confié avoir rencontré son mari français quand elle travaillait au Maroc, un autre homme a rencontré sa femme en vacances :

« Je suis parti en vacances au Mexique où j'ai rencontré ma femme qui est française, parisienne de troisième génération. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

La mobilité géographique intervient ainsi à double titre dans la constitution des couples. Les déplacements créent des opportunités de rencontre, rencontres qui créent à leur tour de nouveaux déplacements et émigrations à l'étranger.

2. Les étapes de leur installation en France

L'installation en France des personnes d'origine américaine est scandée par plusieurs moments que nous allons détailler précisément, mais il nous semble important d'insister en introduction sur le caractère rarement définitif de l'immigration en France.

a. Langue et installation : apprendre le français, vivre grâce à l'anglais

Les témoignages que nous avons recueillis concernant l'installation en France insistent parfois sur la précarité et les embûches auxquelles les individus se heurtent au début. Mais c'est surtout la nécessité d'apprendre une nouvelle langue, le français, qui constitue un point de passage incontournable et parfois difficile pour les personnes récemment arrivées. Une autre pratique intéressante évoquée par plusieurs de nos interlocuteurs est l'enseignement de l'anglais qui constitue pour certains un moyen d'exercer une activité rapidement, en ce sens cette activité est une étape de leur parcours. Alors que pour d'autres, l'enseignement de l'anglais devient une profession qu'ils exercent encore aujourd'hui après plusieurs années passées en France.

L'installation des personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées s'est déroulée, pour certains, de manière un peu chaotique au début. Ainsi ce couple qui est venu dans les années soixante pour travailler et qui s'est heurté à des difficultés administratives :

« Au début on a un peu travaillé au hasard, on n'avait ni permis de travail ni carte de résident, ce n'était pas très facile. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Cette autre femme évoque **les petits boulots** qu'elle faisait au début, quand elle était encore étudiante, elle insiste surtout sur le fait qu'elle ne doit rien à personne, qu'elle s'est battue pour s'en sortir sans beaucoup d'appui extérieur :

« Je n'ai pas cherché à rencontrer des Américains ici, à mon époque c'était très individualiste alors je me suis débrouillée toute seule. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Mais **l'obstacle sans doute le mieux partagé par les personnes que nous avons rencontrées reste la langue française**. L'installation en France implique dans un premier temps pour certains, comme pour cette femme qui était cadre aux Etats-Unis, de renoncer à leur métier à cause de la langue :

« Comme je ne parlais pas français, ce n'était pas évident, je me suis vite rendue compte qu'il fallait que j'abandonne ma carrière dans la communication, la culture était trop différente par rapport aux Etats-Unis. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

L'apprentissage du français devient très vite la première préoccupation des personnes qui s'installent en France. Plusieurs racontent avoir suivi les cours de langue de l'Alliance française et de la Sorbonne :

« Comme on ne parlait pas français, ni lui, ni moi, pendant un an nous sommes allés tous les jours suivre les cours à l'Alliance Française. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

« Alors j'ai fait des cours intensifs de français, à l'Alliance française puis à la Sorbonne, j'ai fait neuf mois de cours intensifs. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

« J'ai été jeune fille au pair dans des familles françaises pour perfectionner mon français, j'ai travaillé à l'Alliance française et j'ai fait des petits boulots. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

L'apprentissage du français se double parfois de l'enseignement de l'anglais. Les langues apparaissent dès lors à la fois comme un obstacle parce que l'apprentissage du français est long, parfois difficile, mais en même temps, la connaissance de **l'anglais constitue une opportunité de travailler rapidement**. Ainsi, devenir professeur d'anglais est souvent la première activité des personnes originaires des Etats-Unis. L'enseignement de l'anglais est une manière d'exercer une activité pour laquelle il existe une forte demande et en même temps c'est un **travail qui semble facile** :

« Ensuite j'ai commencé à chercher du travail et je suis devenue professeur d'anglais, c'était facile et amusant. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Cet homme qui lui aussi a enseigné l'anglais à ses débuts établit lui-même une relation entre le fait de ne pas parler français et celui d'enseigner l'anglais. Dans cette perspective, **l'enseignement de l'anglais représente une possibilité de surmonter le handicap de ne pas pouvoir travailler en France sans parler français** :

« *Je ne parlais pas français alors je donnais des cours d'anglais à la Sorbonne, dans des écoles de commerce.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Une autre femme a elle aussi enseigné l'anglais quand elle est arrivée en France, mais elle insiste au contraire sur le caractère précaire de sa situation à cette époque :

« *Au début j'ai enseigné l'anglais, c'était un peu difficile, je vivais dans des conditions pas très bonnes, je n'avais jamais d'argent.* » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Les différents témoignages que nous avons recueillis permettent tous de souligner le caractère singulier de l'installation en France. L'importance de l'activité d'enseignement de l'anglais parmi les personnes venant des Etats-Unis permet d'insister sur la facilité d'accès à cette activité. Il faut cependant aussi parler de son caractère provisoire pour certains, voire précaire pour d'autres. Les témoignages de personnes d'origine américaine qui vivent en couple et qui enseignent l'anglais parce qu'ils ont besoin d'exercer une activité complémentaire à leur apprentissage du français évoquent l'enseignement presque comme une distraction, non comme une activité assurant leur subsistance. A l'inverse, le témoignage de cette femme célibataire qui enseignait l'anglais pour vivre insiste au contraire sur le caractère précaire de cette activité et évoque des débuts relativement difficiles.

b. Evolution professionnelle

L'évolution professionnelle des personnes originaires des Etats-Unis que nous avons rencontrées correspond à plusieurs tendances.

Certains ont choisi d'exercer des **métiers qui sont facilement transférables à l'étranger**, comme par exemple des activités d'enseignement, de traduction. Ce sont des métiers qui peuvent être exercés partout dans le monde. Même si nos interlocuteurs partagent généralement le

sentiment que leurs activités sont un atout pour s'insérer dans le monde professionnel, leurs avis diffèrent quant à l'exercice effectif de ces métiers. Certaines personnes nous parlent de la facilité qu'ils ont rencontrée pour trouver du travail dans le pays d'accueil :

« Je suis professeur d'anglais, pour moi c'était facile de trouver du travail en France, dès le début. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

D'autres insistent au contraire sur **le nécessaire bricolage, sur l'indispensable exercice de plusieurs métiers** : des cours particuliers, des cours à l'Université, des traductions :

« Depuis un an je suis de nouveau à Paris. Je suis professeur d'anglais, j'ai un mi-temps à la Sorbonne, sinon j'ai des activités de traduction ici et dans le prochain appartement, je vais aussi donner des cours privés. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Enseigner l'anglais apparaît aussi parfois comme une activité à laquelle **les femmes expatriées** ont du mal à échapper :

« Je ne voulais pas être prof au début et j'ai fait pendant plusieurs années le travail d'édition avant de tomber dans l'enseignement de l'anglais comme langue étrangère. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Une dernière catégorie concerne les femmes qui ont choisi une profession qui leur permet d'utiliser leurs compétences linguistiques en France parce qu'elles ne pouvaient plus exercer leur métier à leur arrivée. Par exemple, cette femme qui travaillait auparavant dans le secteur du marketing aux Etats-Unis est parvenue à utiliser en France sa connaissance du monde anglo-saxon et de l'anglais pour avoir aujourd'hui une activité de conseil en communication :

« J'enseigne l'anglais pour les hommes d'affaires français, je travaille sur la communication des entreprises à destination des pays anglo-saxons. J'aide par exemple à écrire des lettres de motivation, à structurer des présentations. Et je me rends compte que c'est seulement aujourd'hui, après neuf ans, que je commence à comprendre les Français. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

C'est **souvent la femme qui renonce à sa profession** soit pour rejoindre son mari qui est Français et vit en France, ou pour le suivre s'il est expatrié. Une femme que nous avons rencontrée nous a par exemple expliqué qu'elle est venue en France parce que son mari avait été muté. Elle dit s'être occupée pendant longtemps des enfants mais elle est restée assez évasive sur ses activités professionnelles antérieures à sa venue en France, ou même en France :

« Moi je me suis occupée des enfants pendant longtemps et puis j'ai travaillé un peu après. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Une autre femme nous a confié qu'en venant en France elle avait besoin de faire autre chose, que ses responsabilités lorsqu'elle était cadre l'avaient épuisée. Elle est ainsi **devenue femme au foyer** pendant quatre ans, mais elle disait aussi qu'elle éprouvait maintenant le besoin d'avoir à nouveau une activité :

« Cette année comme Léa a commencé l'école, moi j'ai repris le travail. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Plusieurs personnes nous ont raconté avoir **créé leur entreprise en France**, cet esprit entrepreneurial semble assez caractéristique de l'émigration américaine. Il est intéressant de voir que la langue anglaise maternelle s'insère dans le projet de création d'une entreprise, elle est considérée comme un capital à exploiter et comme une ressource dans un marché où il existe une forte demande. Cela a par exemple conduit cet homme qui était initialement professeur d'anglais à créer son entreprise :

« J'ai créé un centre de formation en langue et en informatique dans le cabinet de ma femme. Elle est PDG du plus ancien cabinet parisien de conseil en management et ressources humaines. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Cette femme a elle aussi choisi de créer son entreprise dans le secteur de prestations de services en anglais pour les entreprises :

« Depuis deux ans et demi, j'ai créé une entreprise qui fait de la formation continue en anglais dans les entreprises. Nous sommes sept employés. Avant, j'étais directeur pédagogique dans un autre centre de formation pédagogique, mon travail consistait à embaucher des gens, alors je connais pratiquement toute la communauté américaine résidant à Paris. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Pour certains, l'entreprise créée dans le secteur linguistique est parfois une première étape dans la création d'entreprise. L'homme qui nous a raconté avoir créé un centre de formation en langue a par exemple aujourd'hui le projet de créer une autre entreprise dont l'activité n'a cette fois

aucun lien avec les langues. Par contre les liens avec le pays d'origine, les Etats-Unis, subsistent : il s'agit de **commercialiser en France un produit inventé aux Etats-Unis**. Cette utilisation des ressources disponibles dans son pays d'origine est révélatrice de l'appartenance des personnes d'origine américaine à deux univers, français et américain, et de leur capacité à se positionner :

« Aujourd'hui je me lance dans une activité entrepreneuriale, je veux commercialiser un nouveau système de rangement révolutionnaire qui réduit de 70% la manipulation des dossiers. L'idée est simple, aujourd'hui, tout est classé par ordre numérique, alphabétique, alphanumérique et moi je pense qu'au XXIème siècle c'est à l'ordinateur de gérer les classements et comme ça il ne sera plus possible de perdre des dossiers. Ce produit existe depuis six ans aux Etats-Unis. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Un homme que nous avons rencontré est également chef d'entreprise mais il dirige depuis Paris une société immobilière qui se trouve aux Etats-Unis, qu'il a héritée de sa mère :

« Parallèlement, mais ça c'est vraiment une confidence, j'ai une société immobilière à San Diego que j'essaie de diriger depuis ici, mais personne, aucun de mes amis ne le sait. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Les personnes d'origine américaine que nous avons interviewées exercent souvent des **professions intellectuelles**. Certains font carrière dans l'enseignement, comme cet historien que nous avons rencontré qui multiplie ses interventions dans des structures diverses qui sont soit des administrations, soit des universités :

« Depuis 1993, je travaille au CFPP, au ministère des Finances et de l'Economie, à la direction des Douanes, j'interviens à Sciences Po et je suis traducteur. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Cette femme a également enseigné dans divers endroits, elle était professeur de français pour les étrangers :

« J'ai terminé mes études ici et je suis devenue professeur de 'fleur', de français pour les étrangers. J'ai travaillé de 1962 à 1970 comme enseignante à la Sorbonne et après j'ai enseigné dans un institut d'administration publique et j'ai aussi enseigné l'anglais à l'Université (Paris VIII). J'avais surtout des étudiants américains et je faisais semblant de ne pas être Américaine pour ne pas leur parler. Plus tard quand certaines étudiantes sont devenues mes amies, elles ont ri de savoir que je parlais anglais. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Il est intéressant d'observer que cette femme a réalisé un parcours professionnel qui l'a conduite à devenir chercheur après avoir enseigné :

« J'ai ensuite fait une thèse sur la question du bilinguisme. En 1973 je suis entrée au CNRS comme chercheur en sociologie. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Les autres professions intellectuelles occupées par les personnes d'origine américaine peuvent aussi être, par exemple, l'édition :

« Mon mari était graphiste, et moi j'ai assez vite commencé à collaborer avec des maisons d'édition, j'avais plein de projets d'écrire des livres. J'ai travaillé rapidement dans l'édition. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Outre ces activités, nous avons observé plusieurs situations dans lesquelles les personnes **utilisent énormément dans leur travail les atouts de leur position qui leur permet de créer des liens entre la France et les Etats-Unis**. Nous avons par exemple rencontré une femme qui est architecte et qui est venue en France pour écrire. Son parcours est intéressant du point de vue de la connaissance que les personnes d'origine américaine ont sur la situation comparée du marché de l'emploi en France et dans leur pays d'origine. Par exemple, elle explique de quelle manière la situation française était favorable à un moment donné, ce qui l'a incitée à faire un arbitrage entre les Etats-Unis et la France pour finalement décider de s'installer ici :

« Je suis revenue en France en 1990 pour écrire un livre, juste quelques jours avant d'avoir trente ans, il y a neuf ans que je vis ici. Je parlais un peu le français, suffisamment pour faire des interviews pour écrire ce livre sur le design en France, je connaissais la vocabulaire pour parler du design, de l'architecture et pour aller acheter une baguette. J'ai décidé de rester en France parce qu'il n'y avait pas beaucoup de travail pour les architectes à New York, c'était juste après les années Reagan il n'y avait pas grand chose à faire. »
(F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Cet homme a fait carrière en Europe en étant dans un premier temps rattaché à une organisation internationale avant de devenir producteur de films et de documentaires. Lui aussi a exploité les **atouts que lui confère sa position d'émigré américain résidant à Paris pour exercer une activité mettant en relation les deux pays** :

« Après, j'ai travaillé pour l'OTAN, et puis j'ai produit des films et j'ai fait des documentaires, des films pour la NBC pendant cinq ans en France, en Grande-Bretagne, en Allemagne et en Italie mais on habitait toujours à Paris. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

D'autres enfin exercent des professions libérales comme cette femme qui est avocate :

« Je suis revenue en France en 1986, cette fois j'étais avocate, je gagnais plus d'argent mais je travaillais aussi beaucoup plus. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Le parcours professionnel de nos interviewés d'origine américaine comporte finalement quelques caractéristiques communes qui sont l'exercice de professions de haut niveau qui requièrent des compétences et une forte qualification. Celles-ci peuvent être soit des professions intellectuelles, libérales ou entrepreneuriales. Un autre point important est le positionnement des personnes que nous avons rencontrées qui utilisent pleinement dans leurs activités professionnelles les atouts liés à la connaissance de deux cultures, américaine et française.

c. Etapes de la vie personnelle

L'installation en France des personnes d'origine américaine s'accompagne d'événements personnels qui transforment leur existence.

La plupart de nos interviewés se sont mariés, parfois en France, d'autres fois à l'étranger. Le **mariage correspond souvent dans leurs discours à l'institutionnalisation de leur installation en France**. Il marque le point de départ, ainsi, cet homme évoque en premier lieu le mariage pour parler de son installation en France. Cette officialisation est encore renforcée par le long silence qui ponctue sa phrase :

« En 1991 c'est le mariage et l'installation. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Cette femme a épousé un Français avant de s'installer en France, mais cette fois leur mariage a eu lieu aux Etats-Unis :

« Je suis en France depuis quinze ans, je suis mariée à un Français, nous nous sommes mariés aux Etats-Unis. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Une autre femme que nous avons rencontrée a connu un parcours personnel qui l'a successivement amenée à se marier à un Français avec qui elle a eu une fille. Après son divorce elle est restée en France et elle a connu un Anglais avant de se remarier avec un Français :

« Je me suis mariée à un Français avec qui j'ai eu une petite fille en 1963, c'est là que j'ai découvert la communauté américaine. J'ai divorcé de mon premier mari français en 1972, ensuite j'ai vécu avec un Anglais et je suis maintenant mariée avec un autre Français depuis quinze ans. Il est musicien, il a une boutique de réparation de pianos, c'est son entreprise, il y travaille seul. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Certains de nos interlocuteurs ne nous ont pas parlé de leur mariage spontanément, ils ont par contre rapidement évoqué **leurs enfants**. Ainsi cette femme nous a par exemple parlé du coup de foudre qui l'a conduite à venir en France mais elle a ensuite surtout parlé de ses enfants :

« Et puis j'ai eu deux enfants (Yann a cinq ans, Léa trois ans) alors j'ai pris congé pour m'en occuper et les élever. J'ai été maman à Bourg-la-Reine, c'est très sympa, je connais tout le monde, tout le monde se connaît comme c'est une petite ville. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

B. LES RESEAUX DE RELATIONS ET LA SOCIABILITE

Nous avons choisi d'appréhender la sociabilité des personnes d'origine américaine en nous intéressant à la fois à la sociabilité familiale, et aux amis. C'est en analysant finement les relations que les individus entretiennent avec ces différentes personnes que nous allons pouvoir ensuite dessiner l'importance des télécommunications.

1. La famille

Les relations avec la famille sont structurées à la fois par les liens que les individus gardent avec leur famille qui est restée dans leur pays d'origine, et par les liens qu'ils établissent progressivement avec la famille qu'ils ont créée en France.

a. Les relations en France

◆ **La belle-famille**

La plupart des personnes d'origine américaine installées en France sont venues seules, ou avec leur conjoint. Cela les conduit à **fréquenter la plupart du temps leur belle-famille qui réside le plus souvent en France**. Certains se déclarent très proches de la famille de leur conjoint. La proximité géographique contribue à renforcer les liens. Ainsi, cet homme nous a parlé spontanément de la famille de sa femme qui réside à Paris et qu'il fréquente de manière régulière :

« *La famille de mon épouse est à Paris.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Parfois, les liens semblent plus distendus. Une femme nous a par exemple raconté qu'elle n'avait pas de famille à Paris à part la mère de son mari. Elle nous a d'ailleurs dit qu'elle n'appréciait pas beaucoup ses téléphones à répétition, ce qui l'a conduite à filtrer tous ses appels pendant notre entretien. A chaque sonnerie elle se demandait si c'était sa belle-mère :

« *Aucune (famille) si ce n'est ma belle-mère.* » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Ou encore cette autre femme nous a simplement indiqué :

« *Ici, il y a le père de mon mari qui est Français.* » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Nous avons également rencontré des personnes dont la **famille française réside en province**. Nous avons rencontré une femme qui a été accueillie à son arrivée en France par la famille de son époux, avant de s'installer en région parisienne :

« *La famille de mon mari vit en Lorraine et en Vendée. A notre arrivée en France nous avons passé quelques mois en Lorraine avant de nous installer ici.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Une autre personne d'origine américaine avec qui nous nous sommes entretenus est **veuve d'un homme qui était Français**. Elle a choisi de rester vivre en France et nous a dit garder des contacts réguliers et agréables avec la famille de son mari qui réside en province :

« *Je suis veuve mais je garde des très bonnes relations avec ma belle-famille, on se voit très régulièrement, ils sont en Normandie.* » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

◆ Les parents

Nous avons rencontré une **personne d'origine américaine qui est venue seule en France** en 1958, puis elle s'est mariée et a eu une fille. En 1978, elle a pris la décision de **faire émigrer ses parents qui vivaient encore à New York**. Il est intéressant d'observer que sa volonté est motivée par des raisons économiques : pour des retraités la vie est moins chère à Paris, mais également parce que la France permettrait à ses parents de renouer avec leur Europe natale (ils avaient émigré aux Etats-Unis) :

« *En 1978 j'ai fait venir mes parents ici à Paris pour leur retraite, ils sont décédés ici. Ils sont venus ici parce que mon père avait des difficultés financières. Leur appartement à Manhattan coûtait horriblement cher et puis ici c'est plus petit, je pouvais leur prêter ma voiture et ils pouvaient retrouver leur personnalité européenne d'origine.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Lorsque ses parents se sont installés à Paris, **ils ont vécu à proximité les uns des autres**. A cette époque, notre interlocutrice nous a expliqué qu'elle vivait dans le XIème, que sa fille résidait à côté, que ses parents étaient dans le XXème proche et que son premier mari avait également un appartement dans le quartier :

« *A Paris, moi j'habite depuis longtemps dans cet appartement, que j'ai gardé après mon divorce en payant la part de mon mari. Mes parents n'habitaient pas loin, dans le XXème et ma fille habite dans le XIème, tout près. Mon ex mari vit lui aussi dans ce quartier, dans le XIème. Ce sont des quartiers sympa et puis où les prix sont restés abordables.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Par contre, pour les parents qui sont venus en 1978, elle raconte que leur installation a été un petit peu difficile parce qu'ils n'avaient plus la possibilité d'exercer d'activité professionnelle et parce que leurs amis étaient tous restés à New York :

« *Ma mère a continué à faire des recherches en archives pour un professeur américain, elle avait un peu étudié l'histoire de l'art mais elle n'a jamais retrouvé un travail d'archiviste salariée comme elle avait à New York. Elle a fait des piges mais elle se sentait très isolée, elle*

regrettait New York et a gardé des contacts avec ses amis. Mon père était biochimiste, il a continué un peu son business depuis là mais pas grand chose. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

◆ Les enfants

Les personnes originaires des Etats-Unis qui ont passé la plus grande partie de leur vie en France ont aujourd'hui des **enfants qui sont devenus adultes et certains sont installés en France**. Ainsi cette femme nous a raconté de quelle manière sa fille avait voyagé pendant ses études, qu'elle avait vécu en province pendant plusieurs années mais qu'elle était maintenant installée à Paris :

« Ma fille est partie étudier pendant un an dans une université américaine, elle a passé son CAPES aux Etats-Unis et après elle a eu un poste à Montpellier, à Charleville-Mézières et puis elle a fait l'agrégation d'anglais et maintenant elle travaille à Montreuil. Ma fille a deux petites filles, l'aînée a 4 ans et demi, et elle est actuellement en congé maternité. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

La proximité résidentielle permet des rencontres fréquentes, les petits-enfants sont une opportunité pour créer des habitudes de visites régulières :

« Je vais chercher la plus grande de mes petites-filles à l'école une fois par semaine et puis on se voit une ou deux fois. J'y vais plutôt seule, mais bientôt ils vont commencer à venir ici. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Une autre femme qui est en France depuis 1951 nous a raconté qu'elle avait eu trois enfants avant d'émigrer en France. Aujourd'hui, elle vit toujours à Paris avec son mari, mais ses **enfants sont partis : un d'entre eux a choisi de vivre en province et les deux autres sont partis s'installer aux Etats-Unis** :

« Les enfants sont nés aux Etats-Unis, il y en a un qui est naturalisé français, il habite à Marseille, et deux qui sont retournés aux Etats-Unis. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

◆ Les cousins

Une femme que nous avons interviewée nous a dit qu'elle a de **la famille éloignée qui vit en France** (des cousins du côté de son père), mais elle a rapidement insisté sur le fait que son installation en France n'avait pas été motivée par leur présence :

« Il se trouve que j'ai de la famille en France, j'ai un cousin germain Polonais qui habite Paris, mais ce n'est pas du tout ça qui a motivé notre venue ici. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Elle nous a également dit **rencontrer fréquemment ses cousins** installés comme elle à Paris :

« Je les vois très régulièrement. Et j'avais ma cousine qui avait le même âge que moi, elle est décédée il y a un an et demi, mais nous continuons à voir son mari et ses enfants. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

b. La famille à l'étranger

◆ Dans le pays d'origine

UNE FAMILLE DISPERSEE

La plupart de nos interlocuteurs ont toute leur famille dans leur pays d'origine, les Etats-Unis. Ce qui est surprenant c'est la **dispersion des membres de la famille à travers le pays**, il n'est en effet pas rare que parents, frères et sœurs et cousins aient déménagé dans d'autres villes. Cette interlocutrice est par exemple issue d'une famille nombreuse de dix enfants qui vivent dans différentes villes et Etats américains :

« Ma famille est aux Etats-Unis, j'ai neuf frères et sœurs qui sont au Michigan, à New York, à San Francisco, en Alaska. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Parfois, le **départ des frères et sœurs s'accompagne de la migration des parents** qui ne résident plus dans la ville où leurs enfants sont nés et ont grandi. Le discours de cette femme reflète cette situation:

« Je suis née dans le Nord, dans l'Ohio mais maintenant ma famille ne vit plus là-bas. Ma mère vit en Floride, j'ai une sœur dans le Michigan, une en Floride et mon frère est en Pennsylvanie. Je n'ai pas connu mon père, il est parti, et mon beau-père est décédé. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Cette autre interlocutrice avec qui nous avons discuté a également des **parents qui ont déménagé à l'intérieur des Etats-Unis** et qui ont été rejoints récemment par sa sœur qui vivait auparavant dans un autre Etat :

« Mes parents sont maintenant à Dallas, ma sœur aussi les a rejoints au Texas depuis janvier avant elle était en Alaska. Mon frère on ne sait jamais vraiment où il est, il est militaire. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

La situation est encore autre pour cette personne qui a vécu en France depuis 1951 dont deux **enfants sont retournés aux Etats-Unis** pour étudier, ils se sont finalement installés là-bas :

« Ma fille est à San Francisco, elle est partie pour étudier en 1962, mon fils est à Houston, Texas, il est dans la marine depuis 1960. On a des relations très proches avec nos enfants et puis aussi avec nos petites-filles, on en a trois qui ont vingt-cinq, vingt-sept et trente-six ans et qui sont toutes les trois aux Etats-Unis, à Boston et San Francisco. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

LA FAMILLE PROCHE VIT AU MEME ENDROIT

Certaines personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées ont de la famille aux Etats-Unis, mais **tous résident dans le même Etat**. Cet homme nous a dit que ses parents et sa sœur vivent au même endroit :

« Ma famille est dans le Missouri, à Saint Louis, j'ai peu de contacts avec ma sœur qui habite à Saint Louis. Avec mes parents j'ai surtout des contacts avec mon père, ma mère est très malade, elle a le Parkinson. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Cette autre femme n'a qu'une tante aux Etats-Unis, elle est à Washington :

« J'ai une tante qui a 92 ans qui vit à Washington dans une maison de retraite. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Nous avons également discuté avec un homme qui nous a dit que son **père vit à Long Island, avec ses frères et sœurs** :

« *Je suis né à Manhattan, New York, mon père qui est encore parmi nous vit à Long Island, je suis l'aîné, j'ai une sœur et deux frères là-bas.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Lorsque la **famille proche (parents, frères et sœurs) est installée dans la même ville aux Etats-Unis, c'est parfois la famille élargie (les cousins) qui réside dans d'autres villes américaines**. Cette femme a spontanément insisté sur le fait que toute sa famille habite dans un seul endroit, New York, avant de dire qu'elle a également des cousins dans d'autres Etats :

« *Toute ma famille est aux Etats-Unis, tous habitent New York. J'ai aussi des cousines en Floride et des cousins en Californie.* » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Pour cette autre femme, le New Jersey est le lieu de résidence de sa famille restée aux Etats-Unis. C'est là que ses parents sont décédés, sa sœur y vit toujours. Par contre, lorsqu'elle parle de ses **soixante cousins, elle fait elle-même référence à la dispersion**, au fait qu'ils vivent dans des endroits très différents :

« *Mes parents sont décédés, ceux de mon mari aussi et ma sœur vit dans le New Jersey. Toute ma famille est aux Etats-Unis, dans le New Jersey. On est une très grande famille, une famille immense, je crois que j'ai soixante cousins germains aux Etats-Unis, et puis mon mari à peu près pareil. C'est une famille énorme qui est dispersée un peu partout. Nos parents sont morts, j'ai une sœur qui vit dans le New Jersey* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

L'ABSENCE DE FAMILLE

Un homme nous a dit qu'il avait **aucune famille aux Etats-Unis**, il était fils unique, n'avait pas de cousins, ses parents avaient divorcé et qu'il n'avait pas revu son père, et sa mère est décédée :

« *Je n'ai pas de famille aux Etats-Unis, je suis fils unique et je n'ai pas de cousins.* » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

◆ Dans les autres pays

Il arrive parfois que certains **membres de la famille résident dans d'autres pays** que la France ou les Etats-Unis. C'est par exemple le cas de cette femme dont la sœur a travaillé plusieurs années à Bruxelles, et dont le frère vit entre les Etats-Unis et la Thaïlande :

« J'ai seulement une sœur qui est restée quelques années à Bruxelles, maintenant elle est à New York mais je pense que c'est transitoire, elle va revenir. Et j'ai un frère qui passe six mois par an en Alaska et six mois en Thaïlande, il travaille dans une usine de poisson pendant quatre - cinq mois à un rythme dingue, il travaille seize heures par jour, sept jours sur sept et gagne beaucoup d'argent. Ca lui permet de ne pas travailler pendant le reste de l'année. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Une femme que nous avons rencontrée est née en Italie, avant d'émigrer aux Etats-Unis avec ses parents, elle a des cousins maternels qui vivent encore aujourd'hui en Italie :

« J'ai aussi de la famille en Italie, des cousins de ma mère. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

c. Les relations avec la famille : les visites

Les personnes d'origine américaine entretiennent les liens avec leur famille en retournant régulièrement aux Etats-Unis et en accueillant la famille chez eux. Les voyages sont résolument une manière très prisée de maintenir le contact voire même de transmettre des connaissances notamment dans les familles où il y a des enfants qui partent pour apprendre l'anglais ou pour passer Noël aux Etats-Unis, parce que c'est plus féérique selon leur mère.

◆ Les voyages vers le pays d'origine

Les personnes rencontrées originaires des Etats-Unis **voyagent toutes régulièrement aux Etats-Unis**. Dans la majeure partie des situations, il s'agit presque exclusivement de séjours à caractère privé. Il est fréquent de **retourner au moins une fois par an** en Amérique :

« Nous on y va une fois par an. On revient d'un séjour à New York au mois de mars. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

« On va aux Etats-Unis tous les dix-huit mois en famille et moi je dois aller deux fois pour les affaires. Les affaires c'est Manhattan. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Les personnes programment leurs voyages en fonction de leurs contraintes professionnelles, ou scolaires s'ils ont des enfants. Pour les familles avec des enfants, les deux **grandes périodes de départ sont l'été et les vacances de Noël**. Les témoignages que nous avons recueillis évoquent généralement un séjour d'un mois si le voyage a lieu en été :

« Tous les ans je pars en vacances dans le Michigan, à New York et j'essaie d'aller à San Francisco. Je vais généralement en juillet, pendant un mois, je voyage moins depuis que j'y vais avec ma fille. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Cette femme nous a expliqué qu'elle part systématiquement en été :

« Je déteste aller à Noël, c'est horrible, ça coûte cher, les vols sont pleins, il y a beaucoup de retard à cause des conditions météorologiques. Je me souviens d'une tempête dans l'Atlantique, c'était affreux, l'avion faisait des sauts, tous les passagers vomissaient. Et les aéroports sont bourrés. Une fois qu'on arrive là-bas, il fait tellement froid et puis il fait nuit à dix-sept heures. En été, c'est complètement différent, il fait beau, on est détendu, on peut faire des pique-niques. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Si les individus partent pendant la période de Noël, leur séjour dure moins longtemps :

« Je vais presque tous les ans aux Etats-Unis, soit à Noël ou alors en été. Selon le moment de l'année, on reste plus ou moins longtemps. En été, généralement on reste un mois, on passe deux semaines en Floride et deux dans le Michigan. A Noël on reste généralement deux semaines, surtout en Floride parce que c'est le plus agréable. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Pour certains, Noël doit nécessairement avoir lieu aux Etats-Unis, pas tellement pour être avec toute sa famille, mais surtout pour l'atmosphère :

« Parce que Noël c'est plus Noël là-bas qu'ici pour les enfants, il y a beaucoup plus de magie. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Dans plusieurs entretiens, les personnes que nous avons rencontrées ont évoqué le **départ systématique de leurs enfants pendant l'été pour apprendre l'anglais**. Il apparaît en effet, que même si les parents ne peuvent pas partir, ils envoient leurs enfants aux Etats-Unis. Le **bilinguisme des enfants correspond à une stratégie d'acquisition de compétences particulières** :

« *Quand ma fille était petite, on partait chez mes parents pendant un mois chaque année, pour beaucoup d'Américains, ce retour annuel est un moment crucial pour que leurs enfants soient bilingues.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

« *Mais les enfants y vont de toutes les manières en été pour parler anglais.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

« *Je vais aux Etats-Unis deux fois par an, en été pendant un mois avec les enfants et on va au Texas à Noël.* » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

L'apprentissage de l'anglais aux enfants incombe donc également à la famille restée aux Etats-Unis qui est associée au processus éducatif, qui participe de cette manière à la préservation des origines.

Les personnes que nous avons rencontrées qui ont une activité professionnelle liée à l'enseignement privilégient **les départs après l'été, hors saison, par exemple au début de l'automne**, avant la reprise universitaire :

« *Je vais à Washington une fois par an, généralement en automne, c'est là que j'ai le plus de temps parce que je fonctionne selon le rythme de l'année universitaire.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

« *Moi j'ai prévu d'aller aux Etats-Unis en septembre. Quand je vais aux Etats-Unis, normalement j'y vais une fois par an, mais ces dernières années c'était plutôt deux fois.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Cet homme que nous avons rencontré avait l'habitude de partir tout au long de l'année, alors il nous confie qu'il est maintenant obligé de planifier ses départs en fonction des congés scolaires, ce qui ne lui convient pas toujours :

« *Maintenant, je dois y aller pendant les congés universitaires comme je travaille à mi-temps à la Sorbonne, avant, quand j'étais en formation continue, je pouvais partir à d'autres moments.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Nous avons vu que les personnes originaires des Etats-Unis qui sont maintenant installées en France ont souvent une famille dispersée dans plusieurs villes américaines. Cela les conduit à faire des **circuits, à se déplacer dans plusieurs villes afin d'avoir l'occasion de rencontrer le plus de gens possible**. Cet homme nous confie par exemple qu'il essaie d'aller dans trois villes différentes quand il est aux Etats-Unis :

« *J'y passe une semaine ou deux, j'essaie d'aller à Saint Louis, à Tampa et à New York.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Cette femme avait également l'habitude de **s'arrêter dans différents endroits**, mais depuis qu'elle a une petite fille, elle est obligée de limiter ses déplacements à la côte Ouest des Etats-Unis :

« *J'essaie quand même d'aller à New York, au Michigan, mais c'est trop dur d'aller à San Francisco, c'est vraiment loin.* » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Une autre interlocutrice nous a par contre raconté de façon très détaillée **l'itinéraire qu'elle a l'habitude de prendre** quand elle part :

« *D'habitude, j'arrive à Washington où je reste quatre jours, après je remonte en train jusqu'à New York et je m'arrête chez mes amis dans le New Jersey, dans le Connecticut. Je reste en tout une dizaine de jours et je repars de New York. J'y suis allée la dernière fois en novembre 1998.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Lors des voyages aux Etats-Unis, la plupart des personnes que nous avons rencontrées sont **logées chez la famille**, comme le dit cet homme, presque surpris d'avoir à répondre à cette question, tant la réponse lui semble évidente :

« *On va chez eux.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

D'autres, à l'image de cette femme répondent par la négation :

« *Je ne vais jamais à l'hôtel.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Seul cet homme établit une distinction entre **les voyages privés et les voyages professionnels, les seconds le conduisant parfois à loger dans un hôtel** :

« *Quand je retourne aux Etats-Unis, je ne vais pas à l'hôtel quand c'est privé, quand j'y vais pour le travail c'est parfois différent, je vais à l'hôtel.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Une dernière pratique que nous avons observée consiste à **échanger des appartements**. Cette femme nous a par exemple dit qu'elle préférerait être indépendante lorsqu'elle voyage, ce qui la conduit à échanger son appartement parisien pour pouvoir être libre à l'étranger :

« Je ne vais presque jamais à l'hôtel, ce que j'essaie de faire c'est d'échanger mon appartement avec des amis d'amis, comme tous les Américains veulent venir à Paris, c'est facile de trouver des gens. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Nous avons rencontré un couple de personnes âgées qui nous ont dit être partis aux Etats-Unis il y a quelque temps, mais depuis la femme est tombée malade et **elle ne peut plus sortir de chez elle** :

« Nous y sommes allés il y a un an et demi, nous sommes surtout restés en Californie. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Un autre homme nous a raconté qu'il n'avait plus d'attaches familiales aux Etats-Unis et qu'il **préférerait désormais voyager dans d'autres parties du monde** :

« Je ne suis pas retourné aux Etats-Unis depuis six ans parce que j'aime voyager en Europe et puis j'aurais dû retourner à San Diego mais le décès de ma mère m'a laissé de tellement mauvais souvenirs, les avocats, les médecins, que je n'y vais pas. Je ne suis pas anti-américain, mais je préfère voyager en Europe. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

◆ **Les visites de la famille en France**

Les témoignages que nous avons recueillis insistent sur le fait que **c'est le plus souvent la famille proche (parents, enfants) ou les amis (cf. infra) qui rendent le plus souvent visite** aux personnes d'origine américaine installées en France. Le rôle joué par les **grands-parents est souvent évoqué, ceux-ci viennent en moyenne trois ou quatre fois par an quand les enfants sont petits**. Cette femme nous a par exemple expliqué que ses parents venaient très souvent, il apparaît que c'est surtout le parent qui ne travaille pas, pour elle c'est sa mère, qui se déplace le plus fréquemment :

« Avec mes parents on se voit quatre fois par an, ma mère vient trois fois par an, elle reste sept - huit jours, mon père vient une fois. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Le récit de cette autre femme insiste également sur la fréquence régulière des visites de ses parents, qui viennent toujours ensemble. Ils sont aujourd'hui à la retraite, ce qui ne va pas modifier le rythme de leurs séjours, mais peut-être les moments parce qu'ils vont pouvoir **profiter des prix hors saison** :

« Mes parents sont maintenant à la retraite, ils viennent trois fois par an. Avant, ils venaient régulièrement à Noël, en été, quelquefois au printemps. Maintenant ils vont profiter des tarifs réduits, mais ils vont venir quand les enfants ont des vacances, ce qui n'est pas un gros problème parce qu'ils en ont beaucoup. Ils restent deux ou trois semaines. On parle anglais quand ils viennent parce que personne ne parle français et ils refusent de l'apprendre. Aux Etats-Unis, si on doit apprendre une langue étrangère, c'est l'espagnol. Moi je parle toujours anglais même à mon mari, lui par contre parle français aux enfants, c'est parce qu'on veut qu'ils soient parfaitement bilingues. Mes parents dorment ici. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Cette femme que nous avons interviewée accueille également son père :

« Mon père vient, il voyage beaucoup, il vient tous les deux, trois ans. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Pour ce couple, la situation est inversée, comme leurs enfants se sont installés aux Etats-Unis, et qu'ils sont **trop âgés pour voyager, ce sont leurs enfants et petits-enfants qui leur rendent visite** :

« Ma fille vient le mois prochain, mon fils ça dépend de son travail, en général ils viennent une fois par an. Et puis nos petites filles, les trois viennent une fois par an, un peu quand elles peuvent, en hiver ou en été. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Cet homme se déplace lui aussi pour voir ses parents qui ne peuvent plus voyager et qui résident aux Etats-Unis :

« Avant, mes parents venaient. Maintenant ils sont âgés, mon père a 82 ans et ma mère 79, c'est moi qui y retourne environ une fois par an. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Certaines personnes que nous avons rencontrées nous confient que **leurs frères et sœurs viennent très rarement les voir**. L'éloignement par rapport au pays d'origine transparait dans le discours de nos interlocuteurs qui se distinguent de leurs frères et sœurs qu'ils trouvent **sédentaires**. Cet homme qui vit en France depuis huit ans nous a dit avec beaucoup d'ironie dans la voix que ses frères et sœurs venaient en France à reculons :

« *Ils nous rendent des visites. Mes frères et sœurs sont venus une fois depuis que je suis là.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Cette femme constate également que les voyages de ses sœurs sont rares par rapport à sa mère :

« *Ma mère vient très souvent, pratiquement deux ou trois fois par an. Par contre mes sœurs viennent tous les dix ans.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Pour d'autres, cette **opposition entre leur mobilité et l'enracinement de leurs frères et sœurs est encore renforcée par le fait que certains d'entre eux ne sont jamais venus** :

« *C'est en principe moi qui y vais, parmi mes frères et sœurs, il y en a qui ne sont jamais venus à Paris.* » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Nous avons recueilli des témoignages qui diffèrent à ce sujet. Une femme nous a par exemple décrit les **séjours annuels de sa sœur** en France :

« *Ma sœur vient généralement en été. Ma famille, quand c'est ma sœur, ils vont dans un hôtel pas loin parce que ici, ils dorment sur les clic-clacs au salon, on n'a que deux chambres, alors il n'y a pas beaucoup de 'privacy', mais ils viennent toujours manger ici, je prépare le dîner.* » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Une autre nous a parlé de la fréquence avec laquelle elle voit sa sœur :

« *Ma sœur vient dans une semaine. Avec ma sœur on se voit 2 ou 3 fois par an, toujours à Noël et en juin.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

2. Les amis et autres relations

Les personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées semblent toutes avoir plusieurs strates d'amis qui se superposent. Le réseau de relations est étendu puisqu'il rassemble aussi bien des amis d'enfance qui résident encore dans la ville natale des individus, que des individus avec qui nos interviewés se sont liés d'amitié en France. Il est important de souligner la complexité du réseau d'amis afin de mieux comprendre par la suite les arbitrages que font les gens quand ils souhaitent communiquer avec les différentes personnes.

a. *Les amis en France*

La sociabilité amicale des personnes d'origine américaine comprend des individus que les interviewés ont rencontré en France avec qui ils se sont liés d'amitié. Nous allons analyser de quelle manière les individus rencontrent des amis avant de nous intéresser aux origines des personnes et surtout des pratiques de sociabilité qui sont mises en œuvre.

◆ **Les lieux et occasions pour rencontrer de nouveaux amis**

Les relations avec les amis sont une composante essentielle de la sociabilité des personnes originaires des Etats-Unis installées à Paris. Pour certaines, comme pour cette femme que nous avons rencontrée, **les relations avec les amis occupent une place particulièrement importante** dans leur vie :

« Moi je ne suis pas très proche de ma famille, je suis beaucoup plus proche de mes amis. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

En préambule à l'analyse des réseaux d'amis des personnes d'origine américaine, nous allons observer dans un premier temps les modalités, et décrire les circonstances propices à la rencontre des personnes qui deviennent parfois des amis.

LES COLLEGUES DE TRAVAIL

Pour nos interviewés, **le travail représente un lieu de rencontre primordial**, il est souvent le premier lieu de sociabilité auquel les individus font naturellement référence :

« Et le travail est le moyen principal de rencontrer des gens. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Les **pratiques professionnelles liées à l'enseignement de l'anglais favorisent également une sociabilité intra-communautaire**. Cette femme nous a par exemple dit connaître presque tous les Américains de Paris. Comme elle a longtemps occupé la fonction de recrutement dans un centre de formation en anglais, cette responsabilité l'a conduite à rencontrer beaucoup de personnes d'origine américaine, qui sont parfois devenus des amis :

« J'ai beaucoup d'amis américains c'est parce que par mes relations professionnelles je suis en relation avec beaucoup d'Américains, j'ai toujours travaillé avec des Américains. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Une autre personne que nous avons interviewée est également entrée en contact avec des personnes d'origines américaine par son activité :

« Mais à un moment j'ai construit et dirigé une petite école de langue alors comme je devais employer des professeurs, j'ai été obligée de rencontrer des Américains. Je trouve qu'il y a beaucoup d'Américains qui sont arrivés en France dans les années soixante comme nous. »
(F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Au delà des activités liées à la langue anglaise qui mettent en relation des personnes d'origine anglo-saxonne, les rencontres par l'intermédiaire du travail semblent être une pratique courante pour les Américains. Une femme nous a confié que **les relations professionnelles sont pour elle un moment extrêmement propice pour des rencontres**. Elle a ajouté que selon elle, c'est une **pratique typiquement américaine** :

« Toutes les femmes américaines je les ai rencontrées en travaillant, ce qui est typiquement américain. Les hommes que je connais sont plutôt architectes, je les ai connus en écrivant mon livre sur le design. Et puis on partage beaucoup d'amis avec mon mari. Maintenant

avec le journal on a aussi beaucoup d'amis anglais. Il y a plus d'hommes et beaucoup de gays. J'ai rencontré mon mari par le travail, lui n'était pas gay. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

En écoutant cette autre femme parler, on a l'impression que **les collègues de travail sont devenus des amis** :

« J'ai des amis avec qui je travaille au CNRS. J'ai un réseau de gens d'un milieu plutôt intellectuel mais pas riches. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Pour cet homme d'affaires, **travail et amitié font souvent un tout**, il n'établit pas de distinction entre les différentes personnes avec qui il est en relation :

« Avec le temps, je reste américain dans mes habitudes, il n'y a pas de distinction entre mes amis et mes affaires. Je donne aussi des cours d'anglais à des gens qui peuvent devenir des amis. Le mot amis a deux significations. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

L'importance du travail à travers les opportunités de rencontre qu'il permet est également souligné par ce couple de retraités :

« On a surtout des relations avec des Américains connus par le travail et plus encore par les autres amis. On a des amis d'amis, ils ne sont pas tous Américains mais par contre tous anglophones. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

LES AMITIÉS CREEES PAR DES ACTIVITÉS ASSOCIATIVES

Le milieu associatif constitue également une opportunité pour rencontrer des gens. Il existe par exemple une **sociabilité importante autour des associations créées pour résoudre les problèmes liés à l'apprentissage de l'anglais par les enfants**. Le bilinguisme constitue un enjeu pour les familles mixtes, les associations permettent de rassembler des personnes autour de préoccupations qu'elles partagent. Certaines femmes nous ont confié avoir fait la démarche de s'adresser à une association de soutien pour mamans anglophones au moment où se posait la question du bilinguisme pour leurs enfants. Cette femme a par exemple connu des personnes originaires des États-Unis seulement à ce moment, alors qu'elle n'avait aucun ami anglophone avant :

« *Quand ma fille a eu trois - quatre ans s'est posée la question du bilinguisme, et c'est à ce moment que j'ai pris contact avec l'Association for American Wives of Europeans où j'ai rencontré plusieurs de mes amies. En France, j'ai quatre amies que j'ai connues il y a vingt-cinq ans à l'Association for American Wives of Europeans.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

D'autres femmes nous ont confié s'être investies davantage dans cette activité associative en occupant des responsabilités administratives :

« *J'ai aussi connu des gens parce que j'ai été présidente d'une association de mamans anglophones qui s'appelait Patchwork. On l'a créée pour s'entraider sur le problème du bilinguisme des enfants. On était une cinquantaine de familles, on organisait des déjeuners et des réunions une fois tous les deux mois dans une salle que nous prêtait la mairie. Je n'y vais plus parce que progressivement les enfants ont grandi mais les mamans continuent à se rencontrer, moi je n'ai plus assez de temps.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

L'investissement dans une association de ce type est pourtant limitée dans le temps, les femmes disent s'y investir quand les enfants sont petits, pendant la période de mise en place de l'éducation à l'anglais, après, elles quittent ces associations :

« *Jusqu'à maintenant j'ai fait partie d'une organisation qui s'appelle Message qui regroupe des femmes anglophones avec enfants, il doit y avoir neuf cent adhérentes, l'association est organisée par région. Dans le sud-ouest de Paris, il y a une trentaine de femmes membres, on organise une réunion par semaine, mais j'arrête parce que je recommence à travailler et puis parce que ça m'ennuie d'être maman. C'était une période très agréable de ma vie mais ça suffit. Quand on se voit avec les autres mamans, c'est toujours la même conversation quotidienne, ça m'ennuie.* » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Une autre femme que nous avons rencontrée nous a parlé des différentes facettes de son militantisme, elle fait **partie d'associations féministes, de partis politiques, d'associations culturelles et culinaires**. Ces activités sont autant de moments pendant lesquels elle peut faire connaissance de gens nouveaux :

« *Je connais beaucoup de monde parce que je suis très active, très militante. Je suis militante dans des groupes féministes français et américains, je milite aussi dans le parti démocrate à l'étranger, je fais partie d'une petite association culturelle juive anglophone et d'une association de cuisine.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

LES RENCONTRES DANS DES INSTITUTIONS

Les deux **institutions que sont l'église américaine située dans le VII^{ème} arrondissement de Paris, et la cathédrale américaine qui se trouve avenue Georges V**, sont deux endroits où les personnes d'origine américaine sont pratiquement toutes allées au moins une fois. Ces deux endroits représentent en quelque **sorte un parcours obligé pour un individu d'origine américaine qui s'installe à Paris**. Selon les témoignages que nous avons recueillis, les personnes se rendent souvent dans ces **institutions quand elles ne parlent pas encore le français**, à l'image du parcours de cet homme :

« Au début, j'allais à l'église, à la cathédrale américaine quand je ne parlais pas français. Je ne vais plus au centre américain maintenant que je parle mieux français. Je suis français. L'américain typique à Paris est de passage, il reste deux ou trois ans et après il est muté. »
(H, 42 ans, patron PME, 1991)

Cette femme nous a également parlé de la cathédrale américaine comme lieu de rencontres :

« J'ai aussi rencontré des gens en allant à la cathédrale américaine avenue Georges V. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

LES RENCONTRES AU CAFE, PENDANT LE WEEK-END

Les **occasions plus informelles de rencontrer des gens** sont aussi évoquées par certains de nos interlocuteurs. Un homme nous a par exemple parlé des rencontres qu'il avait faites dans des cafés :

« Mes amis en France sont de toute sorte, j'ai le contact facile alors j'en ai rencontré certains au café et d'autres à des colloques. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Un autre homme nous a dit avoir parlé d'un opéra qu'il avait vu à Tampa lors d'un concert, ce qui a attiré l'attention de son voisin qui avait également vécu dans cette ville, et vu ce spectacle :

« J'ai connu quelqu'un à la fête de la musique par exemple. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Cet interlocuteur a insisté sur le **hasard des rencontres**, selon lui, il est extrêmement facile de connaître des gens à Paris en étant étranger, il faut simplement être ouvert et attentif :

« Et puis des gens que je rencontre par hasard. C'est facile d'entrer en contact avec des gens en étant étranger à Paris, moi je suis très ouvert, je recherche le contact. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Une femme avec qui nous avons discuté nous a parlé de sa **résidence secondaire qui se trouve dans un village bourguignon où s'est créée une petite communauté américaine** :

« J'ai aussi des amis qui ont comme moi une maison de campagne en Bourgogne dans un petit village. C'est drôle parce qu'il y a là-bas un peintre américain qui a vécu trente-cinq ans, il est mort, et depuis quatre ans, sa femme a ouvert un musée américain dans son grenier où elle expose ses toiles. Et il y a Schila qui a aussi une maison et elle, c'est vraiment un aimant. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

◆ **Les origines des amis**

Les individus ont pour la plupart un cercle d'amis composé de personnes originaires de différents pays. Il est rare de rencontrer des individus ayant une sociabilité circonscrite à un groupe de personnes partageant toutes la même origine. Il est cependant intéressant d'analyser les témoignages que nous avons recueillis en s'efforçant de les considérer selon une typologie qui traite des groupes les plus significatifs pour chacun. Il est également important de souligner que les trajectoires des individus déterminent complètement leur réseau de sociabilité. Alors que certains évoluent dans un milieu composé essentiellement de personnes d'origine américaine, d'autres individus adoptent des stratégies d'évitement de leurs compatriotes et ont un réseau mixte, d'autres interlocuteurs encore revendiquent la nature cosmopolite de leurs amitiés.

La sociabilité entre personnes d'origine américaine résidant à Paris est déterminée par plusieurs facteurs. L'attitude consistant à **rechercher des amitiés avec des Américains** est parfois dictée par le sentiment d'extériorité par rapport à la société française. Cet homme que nous avons rencontré évoque cette situation, qu'il n'a pas vécue directement parce qu'il est marié à une Française, mais certains de ses amis lui en ont parlé :

« La société française est codée, j'ai beaucoup d'amis américains qui restent entre eux parce qu'ils n'ont pas le code. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Il nous a également expliqué que son propre réseau d'amis était composé de beaucoup de personnes d'origine **américaine quand il ne parlait pas bien le français**. Une autre femme nous a parlé de la colonie américaine, qui, par ses institutions, permet aux expatriés de vivre en ghetto national à l'étranger. Cela est souvent la **situation de personnes ne restant en France que pendant une période limitée**, ou de couples dans lesquels les deux conjoints sont d'origine américaine :

« Pour les Américains, il y a plusieurs réseaux et attitudes très différentes. Il existe ce qu'on appelle la colonie américaine, ce sont des gens qui viennent souvent de l'ambassade, qui se rencontrent au Harry's New York bar, qui parfois ne parlent pas le français. Il y a Schila et Becky qui est la mezzo-soprano avec qui je prépare le concert qui même si elles sont mariées à des Américains ne font pas partie de la colonie. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Certaines personnes que nous avons rencontrées ont à l'inverse témoigné d'une pratique complètement opposée visant avant tout à **éviter les contacts avec des Américains**. Les raisons à l'origine de cette attitude sont parfois motivées par la **volonté d'apprendre la langue française**. Cette femme nous a expliqué de quelle manière pendant la période d'apprentissage de la langue française, elle cherchait surtout à rencontrer des personnes qui n'étaient pas anglophones :

« On essayait d'éviter au maximum les anglophones pour apprendre à parler le français. Pendant longtemps je ne voulais pas connaître d'Américains. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Pour d'autres, l'évitement de la communauté américaine s'inscrit dans une démarche de **rupture avec ses attaches américaines**, démarche préalable à l'installation dans un nouveau pays :

« J'ai des amis en France, aux Etats-Unis. Chaque boulot ça crée des amis, il y a plusieurs communautés d'Américains à Paris. Au début, j'évitais systématiquement les contacts avec la communauté américaine, j'étais là pour connaître d'autres gens. D'un autre côté, comme j'étais professeur d'anglais, j'étais toujours avec des anglophones ou alors avec des enseignants de langues étrangères, des Argentins qui enseignaient l'espagnol, des Irlandais, des Italiens. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Cet homme a également choisi **d'éviter la communauté américaine de Paris, pour apprendre le français, mais surtout parce qu'il ne voulait pas fréquenter un certain milieu** américain. Il est intéressant d'observer que ces stratégies d'évitement sont souvent vouées à l'échec, les amitiés américaines se créent souvent malgré tout :

« J'évite systématiquement les Américains, c'est ironique parce que mes vrais amis hommes sont des Américains. J'avais peut-être tort d'éviter tant les Américains mais je voulais apprendre le français et éviter un certain milieu composé de gens qui sont pseudo artistes et qui détestent les Français. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

La difficile gestion d'amitiés avec des personnes surtout américaines ou surtout françaises conduit certains à déclarer qu'ils ont **un groupe d'amis dans lequel s'équilibrent les origines** :

« On a à peu près 50% d'amis français et 50% d'amis américains. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

« J'ai un mélange d'amis français et américains. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

« En France, j'ai peu d'amis américains, je fréquente des gens que j'ai connus au travail, j'ai une très bonne amie qui est anglaise, une autre qui vient d'Orléans. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Certains interlocuteurs ont insisté sur le fait que leur **réseau d'amis était de plus en plus composé de personnes d'origine française**. Cela est souvent le cas pour des personnes qui ont épousé un Français ou une Française. Nous avons par exemple rencontré un homme qui établit directement les **bénéfices sociaux procurés par son mariage** :

« Moi, grâce à mon mariage, je peux profiter de tous les amis de ma belle-mère et de ceux de ma femme (environ dix). » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

L'union avec une Française apparaît dès lors comme un investissement social, elle permet de bénéficier de relations utiles, d'un carnet d'adresses, et plus encore, d'être introduit dans la société française. Cette même personne nous parlait du **profit d'ordre symbolique que lui apporte sa belle-famille** : il peut décoder la société française et mieux maîtriser ses codes et ses usages. Au fil de l'entretien, cet homme **déclare échapper à son statut d'étranger, il se déclare Français** :

« Je suis devenu français, j'ai de moins en moins d'amis américains. Je connais tellement de gens ici, j'ai quatre ou cinq cent personnes dans ma base (son fichier informatique), il y a une espèce d'échelle avec d'un côté les relations professionnelles et à l'autre bout de l'échelle, l'amitié. Je fais du networking. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

La revendication de l'intégration à la société française ressort également de l'entretien que nous avons réalisé avec cette femme d'origine américaine :

« Moi je fais partie de ceux qui se sont intégrés, qui ont épousé des Français, dont les enfants sont allés dans des écoles françaises. J'ai des amis français » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Un autre aspect des amitiés avec des Français est évoqué par cette femme qui nous a confié avoir gardé des liens très proches avec des gens qu'elle avait connus avec son mari décédé :

« J'étais mariée à un Français, je suis veuve aujourd'hui mais je reste proche de ma belle-famille et des amis qu'on avait. J'ai adopté une petite fille et je suis devenue un peu amie avec deux familles que j'ai connu par ma fille. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

L'inscription dans la durée de relations amicales entretenues avec des Français a également été soulignée par cet homme au cours de notre entretien :

« J'ai toujours gardé des relations avec mes amis français. Quand je suis retourné en Floride pendant dix ans, j'étais professeur de français, j'avais beaucoup de contacts avec la France, je revenais une fois et demi par an en moyenne à Paris. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Certaines personnes que nous avons rencontrées ont évoqué leur insertion dans un **réseau de sociabilité cosmopolite** :

« La majeure partie de mes amis ne sont pas Américains, ils sont cosmopolites, il y a des Français, des gens que j'ai connus par mon mari qui a une sociabilité très masculine, ou par les études ou le travail. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Une autre femme nous a parlé d'un cercle d'amis d'origines diverses. Dans son discours, elle a préféré témoigner son **inclination pour la diversité des cultures**, sans recourir au mot cosmopolite :

« On est beaucoup de mamans, je crois que je suis plus intéressée par les étrangères. Ma voisine du dessous est iranienne, la meilleure copine de Léa est libanaise, d'autres viennent de Chine, d'Algérie et j'ai trois amies Françaises, ce sont les enfants qui nous lient. Mais mon amie la plus proche a déménagé à Nice. Je connais deux autres Américaines. On a aussi des amis à Marseille, et puis tous les amis français de mon mari. On a aussi des amis en Grande-Bretagne. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

D'autres interviewés nous ont parfois récité les différentes origines de leurs amis, pour **ancrer leur réseau dans la pluralité des origines** :

« Ils sont Russe, Vénézuélien, Brésilien, Polonais, j'ai un noyau dur de cinq ou six personnes. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

« Nous avons des amis de toutes les origines, des Français, des Américains, des Algériens, des Espagnols, ils sont presque tous très intégrés à la vie française. Notre cercle d'amis est grand. Par mon mari, nous fréquentons beaucoup d'artistes et comme nous aimons la musique, nous avons beaucoup d'amis musiciens. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

◆ **La sociabilité**

LA SOCIABILITE A L'EXTERIEUR

Les occasions **d'entretenir des liens à l'extérieur se concentrent autour des sorties au restaurant et pratiques culturelles**. La sociabilité autour des repas pris à l'extérieur occupe une place importante, elle est parfois motivée par la taille ou les conditions du logement qui ne permettent pas de recevoir :

« Vu l'état de mon appartement (il est en travaux) on se voit à l'extérieur. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

« Comme ici l'appartement est petit, on voit surtout des gens à l'extérieur. Je sors au restaurant. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Une autre femme nous a raconté que comme elle travaillait beaucoup chez elle actuellement, elle était obligée de modifier ses habitudes :

« On va plutôt à l'extérieur, sinon j'invite à dîner parce que j'aime cuisiner mais maintenant c'est beaucoup plus difficile parce que j'ai fait de ma maison un bureau. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Les transformations de la vie personnelle provoquent également une sociabilité différente. Une femme qui a adopté une petite fille nous a par exemple dit ne plus inviter chez elle par manque de temps. **Elle rencontre des gens surtout pendant le déjeuner :**

« Souvent à l'extérieur, mais je n'ai pas beaucoup de temps, j'ai adopté une fille qui a trois ans alors je m'en occupe beaucoup. Je vois des gens surtout à l'extérieur, souvent au déjeuner. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Les sorties au restaurant peuvent aussi être motivées simplement par le fait que les gens ne savent pas cuisiner :

« Et je vous fais une confidence, je ne suis pas bon cuisinier alors soit ils m'invitent ou alors on va au restaurant. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

La sociabilité autour des repas pris à l'extérieur est enfin une occasion d'entretenir des relations professionnelles :

« J'invite, je suis invité, je vais beaucoup au restaurant (il se touche le ventre pour signifier qu'il est gros) la naissance de ma fille n'a rien changé, j'entretiens des relations commerciales. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Les sorties culturelles au cinéma, au théâtre constituent également une opportunité de voir ses amis. La fréquence de ces sorties dépend à la situation personnelle des individus. Un homme qui n'a pas d'enfants nous a confié sortir plusieurs fois par semaine :

« Je vais beaucoup au cinéma, je suis abonné au Forum des images, ce soir je vais voir deux films, sinon j'y vais pratiquement une fois par jour. Je fais trois ou quatre sorties par semaine pour voir des gens. Je crois que c'est lié au trauma de Tampa où j'ai beaucoup trop travaillé, alors maintenant je profite. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Alors que cette femme qui s'occupe de sa fille évoque ses sorties mensuelles et constate la diminution de leur nombre :

« C'est fou ce que je sortais avant, j'allais au cinéma ou au théâtre pratiquement tous les soirs, et depuis que j'ai ma fille, je dois sortir peut-être deux fois par mois. Et c'est surtout pour voir des amis. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

En ce qui concerne la fréquence des sorties occasionnant la rencontre avec des amis, un homme nous a confié qu'il sortait par périodes mais qu'il n'éprouvait pas le besoin de voir ses amis chaque semaine. Un contact téléphonique était parfois suffisant :

« Je ne les rencontre pas assez souvent à leur goût, mais moi j'ai du mal, je préfère le face à face à des soirées mondaines où je suis obligé d'aller quelquefois. Je les vois une fois toutes les deux ou trois semaines, je ne suis pas un ermite mais je n'ai pas besoin de beaucoup les voir, on se téléphone souvent plutôt que se voir. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

LES INSTITUTIONS DE LA CULTURE INTERNATIONALE COMME LIEUX DE SOCIABILITE

Les lieux de culte fréquentés par des personnes d'origine américaine sont également des institutions où se réunit la communauté américaine. Une femme nous a par exemple raconté son implication dans **les activités proposées par la cathédrale américaine pour les enfants**. Son discours glisse de la pratique religieuse à la fréquentation de la cathédrale le dimanche avec les enfants pour que ceux-ci puissent pratiquer gratuitement l'anglais, et pour qu'ils fassent connaissance d'autres enfants américains :

« Je suis catholique, je vais à la cathédrale américaine qui est anglicane, même si les anglais ont une autre église à Paris. Je suis assistante pour les enfants le dimanche, c'est un peu comme le catéchisme, c'est bien, les enfants jouent avec des amis américains pendant une heure et demie, c'est gratuit et en plus ils parlent anglais. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Ces institutions proposent également des **activités pour les adultes sous forme de conférences, de visites de Paris**. La cathédrale apparaît à la lumière de cet entretien avec une femme d'origine américaine comme un lieu où se cristallisent différents réseaux de sociabilité. Elle nous dit aller aux conférences de la cathédrale et surtout y rencontrer volontairement, ou par hasard, des amis qu'elle a connu en d'autres endroits :

« Aux Etats-Unis j'allais à l'église protestante, maintenant je suis membre de la cathédrale américaine. Je reçois toujours le carnet d'information de la cathédrale américaine et je vais parfois à des conférences avec des amis américains. Ce qui est drôle c'est que j'y vais avec des amis que j'ai connu ailleurs, par exemple à Patchwork et soit on prévoit d'y aller ensemble ou on se retrouve là-bas un peu par hasard. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

LA SOCIABILITE CHEZ SOI

Les individus **invitent le plus souvent des amis chez eux pour partager un repas**, le soir en semaine ou le week-end. Certains invitent également chez eux pour faire des répétitions de musique ou pour jouer aux cartes. Les invitations à dîner sont une occasion pour les individus d'exprimer leurs talents culinaires, comme cette femme qui nous a raconté recevoir fréquemment des individus grâce à son savoir-faire :

« Les gens viennent plus souvent ici pour dîner, parce que mon mari et moi on fait très bien la cuisine. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Le rythme des invitations chez soi et des sorties chez des amis s'équilibre naturellement selon cette femme :

« On reçoit beaucoup chez nous, mais on va aussi souvent chez les gens, c'est équilibré. Ce soir nous sommes invités à dîner, hier nous avions des gens ici. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Un homme que nous avons interviewé nous a expliqué que les dîners qu'il organisait chez lui étaient à la fois une occasion de **recevoir des amis, mais également une façon d'entretenir des relations professionnelles** :

« Les gens viennent ici, nous sommes invités chez eux, pour des relations amicales mais qui sont souvent aussi professionnelles. Ma femme est très choquée quand j'invite mes clients à dîner, moi je fais de mes clients mes amis. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Les invitations chez soi sont parfois suscitées par le **partage d'une activité, comme par exemple les jeux de cartes ou les répétitions de chant** pour cette femme :

« Et puis on joue à la belote coincée alors il y a généralement un ou deux soirs par semaine qui sont réservés à ces soirées belote et dîner. On est quatre, moi je joue avec trois hommes, mon mari et puis deux amis. Le soir on fait aussi des répétitions de musique, moi je joue du clavecin, mon mari est violoncelliste et on prépare un concert avec deux chanteuses, une soprano et une mezzo-soprano. Et puis on a une sortie par semaine. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Certains ont vu leurs pratiques évoluer avec les changements survenus dans leur vie personnelle :

« Depuis que j'ai ma fille, j'invite plus rarement. Le week-end je suis avec ma fille. »

Le week-end constitue également un moment propice pour recevoir des gens à dîner chez soi :

« Les amis on les rencontre plutôt à la maison, souvent le week-end. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Cette autre femme nous a raconté avoir beaucoup de plaisir à organiser très régulièrement un dîner le samedi soir :

« Cette maison est toujours ouverte, j'adore recevoir, je fais environ deux fois par mois un grand dîner le samedi. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Le week-end est également propice à des invitations d'amis dans les résidences secondaires :

« Dans notre maison de campagne nous recevons aussi beaucoup de gens quand nous y sommes. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

◆ Les loisirs

Les loisirs des personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées sont aussi bien culturels que sportifs, ce sont des activités en groupe ou solitaires. Plusieurs interviewés nous ont dit **pratiquer des activités sportives** comme la gym, la danse, le vélo, le roller, le ski ou encore les ballades :

« Je vais au gym trois ou quatre fois par semaine. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

« J'ai longtemps fait de la danse classique. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

« Je fais du roller depuis trente ans, du ski, du patin à glace pendant une semaine par an. J'ai découvert Chamonix c'est absolument fantastique, incroyable, j'adore. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

« Je fais de la randonnée, de la natation, je voyage, j'aime me promener. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

« Si on a beaucoup de temps, on part en vacances, si on en a moins, on fait du vélo, des promenades. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

« J'aime voyager en Ile-de-France, on a presque fait tout le tour. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Certains **interlocuteurs aiment lire** pendant leurs loisirs, ils s'intéressent aux romans, aux ouvrages à caractère scientifique, aux journaux et aux magazines :

« J'aime beaucoup lire, je lis un peu de tout, des magazines dans le métro, des romans, et des livres professionnels sur les différences culturelles. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

« J'aime lire, lui aussi (en montrant son mari du doigt), des livres, des journaux et des magazines, en français et en anglais. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

« Je lis beaucoup, j'adore lire, je me suis abonnée au Herald Tribune, je lis beaucoup de livres, des romans, mais jamais en français. Sauf Télérama que mon mari achète, c'est mon zoom dans la culture française, pour les films, la télévision. Et puis j'ai un abonnement à l'American library. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

« Et mon travail me prend beaucoup de temps, je fais un cours de littérature anglaise qui me passionne alors je lis beaucoup. Je lis des ouvrages, des magazines mais surtout américains, je n'aime pas les magazines français, les magazines américains auxquels je suis abonnée, je les empile pendant l'année, je les regarde beaucoup pendant toute l'année et en été j'essaye de les lire. On reçoit Le Monde et je n'achète qu'un seul magazine français, c'est Rustica, sur le jardinage. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Le cinéma constitue également une activité pratiquée par certaines personnes d'origine américaine avec lesquelles nous avons discuté :

« Je vais deux, trois fois par mois au cinéma. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

« On va au cinéma environ deux fois par mois. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Plusieurs personnes nous ont dit ne **plus avoir le temps d'aller au cinéma**, soit parce qu'elles ont eu des enfants, ou parce qu'elles font d'autres activités :

« Avant les enfants, on allait au moins une fois par semaine au cinéma, maintenant moins, mais je vais toujours voir les films en version originale. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

« *Je ne vais plus très souvent au cinéma à cause des enfants (vingt mois et deux ans) ça occupe vraiment beaucoup et puis nous on travaille beaucoup le soir.* » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Les **sorties au concert, à l'opéra ou au spectacle** font également partie des loisirs des personnes que nous avons interviewées :

« *J'écoute beaucoup de musique, nous allons au concert, à l'opéra deux ou trois fois par mois.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

« *J'écoute de la musique et j'assiste à des concerts de musique classique et de jazz. Je joue de la trompette, c'est comme ça que je gagnais ma vie avant.*

« *Et une ou deux fois par an au spectacle.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Une femme musicienne nous a dit qu'elle ne fréquentait pas les concerts avec son mari, parce qu'ils ne parviennent pas à écouter les autres :

« *Comme on est tous les deux musiciens, on assiste rarement à des concerts sauf pour aller écouter mon professeur de clavecin parce que j'apprends beaucoup en l'écoutant. Sinon moi je m'ennuie et mon mari s'endort. Quand on est musicien, on a du mal à être passif. On ne va presque jamais à l'opéra.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Nous avons rencontré une femme qui aime cuisiner et jardiner :

« *Le week-end je fais du jardinage dans notre maison de campagne. Nous voyons nos amis. Je cuisine beaucoup.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Un homme nous a dit qu'il surfait souvent sur Internet :

« *Internet, je surfe à deux méga quatre par seconde.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

b. Les amis à l'étranger

Les personnes d'origine américaine ont la plupart du temps un réseau d'amis à l'étranger qui est composé de personnes avec lesquelles elles entretenaient des relations préalablement à leur venue en France, mais aussi d'individus qu'elles ont parfois connu à l'étranger et qui sont repartis aux Etats-Unis ou ailleurs. Dans certaines situations, l'éloignement géographique a participé à distendre les liens, mais la plupart des interviewés ont réussi à conserver les amitiés auxquelles ils tiennent le plus.

◆ Les lieux et occasions de rencontre

Les amis d'enfance occupent une place particulière dans le cercle d'amis restés aux Etats-Unis. Ce sont des gens avec qui les interviewés entretiennent des liens depuis si longtemps qu'ils les considèrent comme des membres de leur famille :

« Aux Etats-Unis, j'ai des amis d'enfance, liés à la famille comme par exemple la fille d'une amie de ma mère que je considère presque comme ma sœur. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Les **amis d'enfance peuvent même parfois remplacer la famille**. Cet homme qui est fils unique, qui n'a pas connu son père et dont la mère est décédée, considère que ses amis constituent une famille d'adoption :

« Mes meilleurs amis sont des amis d'enfance que j'ai connus à 16-17ans, ils constituent comme une deuxième famille pour moi. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

L'école constitue un lieu de rencontre essentiel, une femme que nous avons rencontrée nous a confié avoir conservé des **liens avec des camarades de lycée** :

« J'ai des amitiés qui datent de l'école, j'étais au collège Music and Art à New York, j'ai gardé contact avec une douzaine de personnes. »
(F, 51 ans, chercheur, 1958)

L'université est également un endroit où les gens se lient avec des individus :

« Mes amis aux Etats-Unis je les ai connus à la fac de droit, et puis ça dépend, j'ai une très bonne copine que j'ai connu en 1966, elle est la marraine de ma fille. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Cette femme qui était professeur est parfois devenue amie avec certaines étudiantes qui étaient venues à Paris pour apprendre le français et qui sont par la suite retournées aux Etats-Unis :

« Une de mes anciennes étudiantes par exemple travaille à Washington, c'est chez elle que je dors quand je vais là-bas. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Une occasion de rencontre de personnes d'origine américaine est également l'installation dans un pays étranger. Plusieurs personnes nous ont dit avoir **fait connaissance en France de certains amis d'origine américaine** avec qui ils entretiennent désormais des relations régulières. Ce sont parfois des gens qui avaient un statut d'expatrié :

« Et puis j'ai des amis qui sont des expatriés qui sont retournés aux Etats-Unis. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Ou alors des personnes qui se déplacent en fonction de la situation professionnelle du pays où elles résident :

« Quand j'y pense on a beaucoup d'amis américains qui sont repartis aux Etats-Unis comme l'économie repart là-bas et que nous sommes dans des métiers de free-lance, des domaines artistiques, il faut parfois bouger. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Ou bien ce sont des étudiants qui viennent soit en échange universitaire, ou pour suivre des cours intensifs de français pendant un an avant de retourner aux Etats-Unis :

« Et puis il y les Américains que j'ai connus à Paris, qui sont mes anciens étudiants. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

◆ **Les amis dans le pays d'origine et dans d'autres pays**

Le réseau d'amis aux Etats-Unis est souvent dispersé dans plusieurs villes américaines où les personnes ont vécu d'émigrer en France. Pour la plupart des personnes que nous avons rencontrées, leurs amitiés forment une toile qui se tisse à travers tous les Etats-Unis :

« *Et j'ai une poignée d'amis à Philadelphie, Boston, Mexique, des cousins au New Jersey, on se voit quand on y va.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

« *Aux Etats-Unis, mes amis d'enfance ils sont surtout dans l'Ohio et dans le Colorado.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

« *Les amis aux Etats-Unis, on en a et ils sont presque tous en Californie.* » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Les amis d'enfance sont parfois restés dans la ville d'origine des individus, cet homme a par exemple son meilleur ami à San Diego, ville où il a vécu longtemps, d'autres ont déménagé. Ses amis qui sont à Boston ou plus généralement sur la côte est sont des amis qui ont fait Harvard avec lui :

« *Mon meilleur ami est à San Diego, d'autres sont à Dallas, San Francisco, Boston. Certains ont fait de grandes fortunes, ils sont lawyers à Wall Street et quand ils me parlent ils me demandent toujours qu'est-ce que je fais, pourquoi je me suis enterré en France alors que j'étais le plus brillant à l'école.* » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Cet homme nous a raconté avoir de nombreux amis à Tampa qui est la ville où il a vécu pendant dix ans :

« *Mes amis aux Etats-Unis, il y en a beaucoup qui sont à Tampa, où j'ai acheté une maison que je loue, il y en a aussi 2-3 à New York. L'un d'entre eux je l'ai d'ailleurs connu à Tampa.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Un autre point de vue a été évoqué par cette femme qui nous a parlé de ses amis en insistant sur la distance qu'elle éprouve dans ses relations avec eux. Pour elle, la différence des modes de vie, les préoccupations de chacun sont autant de facteurs qui conduisent à délier les amitiés :

« J'ai 3 ou 4 bons amis aux Etats-Unis, c'est fonction de l'âge, on est plus sélectifs. Je n'ai pas le temps, avec les enfants, et puis le travail est plus intéressant que les amis. On a tous les mêmes problèmes et j'en ai marre de discuter les problèmes métaphysiques. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Certaines personnes ont des **amis dans d'autres pays que leur pays d'origine** :

« J'ai un réseau international d'amis. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Une femme nous a raconté que ses meilleurs amis étaient de trois nationalités différentes :

« Mes trois meilleurs amis, l'un habite New York alors on va chez lui, l'autre habite en Italie et la troisième est japonaise et elle vient de déménager à San Francisco, avant elle était à Tokyo. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Une autre interlocutrice a insisté davantage sur les conditions qui l'ont amenée à se lier d'amitié avec des personnes d'origines différentes :

« Comme je suis partie très vite à l'étranger. Dès que j'ai fini mes études je suis partie au Maroc avec l'organisation qui s'appelle les corps de la paix. J'avais vingt-deux ans et j'ai été envoyée là-bas pendant trois ans, de 1980 à 1983. J'ai rencontré des gens au Maroc, pendant longtemps on s'est écrit mais maintenant ça fait des années qu'on a perdu contact. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

♦ **La venue des amis en France**

Le plus souvent, les témoignages que nous avons recueillis évoquent le fait que les **amis sont séduits par la magie de Paris et désirent venir en France** :

« C'est plutôt eux qui viennent parce que tout le monde veut venir à Paris. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Les personnes que nous avons rencontrées nous ont fréquemment dit qu'elles avaient du **plaisir à accueillir régulièrement leurs amis** chez elles :

« Par période on accueille des amis, il y en a qui ont passé leur lune de miel sur ce sofa. C'est lié aux vacances, on a hébergé (il calcule) cinq personnes ici. Et trois ou quatre sont venus nous voir mais comme ils étaient avec un groupe, ils ne dormaient pas ici. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Parfois les **invitations chez soi sont un facteur précieux pour garder des liens** avec des amis de son pays d'origine :

« Les amis sont toujours invités quand ils passent ici, c'est comme ça que j'ai gardé des contacts avec des gens que j'aurais perdu de vue ici, c'est un bon hôtel gratuit. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

La **nature du logement influence grandement sur la possibilité d'accueillir** des amis chez soi sans bouleverser de manière trop importante ses habitudes de vie. Certains nous ont par exemple dit ne pouvoir loger que des personnes venant seules :

« Quand je reçois des amies seules, elles dorment sur le lit d'ami derrière la bibliothèque, si ce sont des couples, ils vont à l'hôtel. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Un homme nous a confié au cours de l'entretien qu'il accueillait souvent des gens mais qu'il regrettait que ce ne soient pas ses meilleurs amis qui viennent et lui demandent de les héberger :

« Je reçois beaucoup d'Américains qui dorment chez moi normalement. Mais avant, j'habitais avec une Anglaise et je crois qu'on a accueilli trente-six personnes en deux ou trois ans. C'étaient surtout ses amis à elle et comme on avait un très bel appartement de quatre-vingt mètres carrés sur l'île de la Cité, souvent des gens téléphonaient et me disaient : 'vous ne me connaissez pas mais je suis un ami de... et comme je viens à Paris je pensais que vous pourriez..'. Je n'en pouvais plus, ici, ils viennent à leurs risques, c'est petit, il n'y a pas beaucoup de place alors certains renoncent. Mais ce matin encore je me suis réveillé à cinq heures parce qu'une amie californienne devait partir prendre son avion, elle est restée cinq jours et j'ai fait le guide. Mes vrais amis ne viennent pas assez souvent, environ une fois par an, je n'ai pas vu mon meilleur ami de San Diego depuis six ans. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

D'autres vivent dans des logements suffisamment spacieux pour pouvoir disposer d'une **chambre d'amis, qui ne désemplit pas**, selon le témoignage de cette femme :

« On a l'habitude de dire que notre chambre d'amis est rarement vide, ma cousine était là la semaine dernière, on a accueilli une famille de 4 personnes pendant dix jours, il y a toujours quelqu'un à la maison. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

L'analyse d'une part des trajectoires migratoires des individus et de leur installation en France, et d'autre part de la sociabilité des interviewés, conduit à prendre la mesure de l'importance du jeu entre la proximité et l'éloignement dans leur existence quotidienne. Les relations que les personnes d'origine américaine se sont créées avec des individus résidant dans d'autres pays que la France sont à l'origine de leur pratiques de télécommunication.

II. LES OBJETS ET LES SERVICES DE LA COMMUNICATION

Les interviewés d'origine américaine ont la plupart du temps un équipement important d'objets destinés à la communication. A ce niveau élevé s'ajoute le fait que les individus ont le plus souvent aménagé leur abonnement France Telecom en ayant recours à des services comme le signal d'appel qui facilitent leur utilisation du téléphone. Nous allons également voir que les personnes d'origine américaine ont souvent recours à des opérateurs alternatifs pour leurs communications internationales.

A. LES OBJETS DE LA COMMUNICATION

Les personnes d'origine américaine ont une caractéristique commune qui est la diversité des objets de communication à leur disposition d'une part, et la multiplicité de ces objets d'autre part. Cette abondance s'observe par exemple par le fait que pratiquement dans chaque pièce de leur logement on peut trouver des objets de communication.

1. Le niveau de l'équipement

Le plus souvent, les individus avec qui nous nous sommes entretenus disposent d'un large éventail d'objets pour communiquer. Ils ont les appareils les plus classiques, comme par exemple le téléphone filaire, mais également les appareils les plus innovants comme Internet.

a. Les postes téléphoniques

Les personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées sont le plus souvent équipées de plusieurs combinés téléphoniques.

◆ **Les téléphones filaires**

L'équipement téléphonique est parfois constitué de **plusieurs appareils filaires** qui n'ont pas toujours les mêmes caractéristiques et sont par conséquent complémentaires aux yeux de l'utilisateur. Cette femme nous a par exemple décrit son équipement en parlant d'abord du téléphone « basique » qui ne lui a pas coûté cher, avant de nous décrire les potentialités du second combiné dont la fonction « mains libres » compense le fait que ce ne soit pas un combiné sans fil :

« Un téléphone filaire (Iléa 100), un téléphone filaire avec répondeur et mains libres. Je ne sais pas pourquoi je n'ai pas pris un sans fil mais le problème c'est toujours que s'il est sans fil, il n'a pas la fonction mains libres ou alors c'est trop cher. Il faut toujours choisir entre les fonctions. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Cette femme que nous avons rencontrée nous a également décrit les deux postes filaires dont elle dispose, en insistant cette fois sur la nécessité qu'elle éprouve de changer d'équipement, parce que souvent ses deux combinés sonnent au même moment :

« Le téléphone de famille c'est celui-là (Amarys), un appareil filaire sans répondeur. L'autre c'est celui du bureau, c'est aussi un appareil filaire. Je suis en train de faire un nouvel équipement parce que c'est horrible quand les deux sonnent en même temps alors je vais essayer de louer un petit standard chez France Telecom pour n'avoir qu'un seul appareil et puis surtout une touche 'hold' pour gérer les appels qui viennent au même moment. Comme ça j'aurais un poste pour deux lignes. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Parfois, les individus possèdent un grand nombre de combinés (cinq pour cette femme que nous avons rencontrée), tous sont des téléphones filaires. Il est intéressant de souligner qu'elle a spontanément commencé la description de son équipement téléphonique en parlant des appareils les plus sophistiqués (avec des fax, des répondeurs intégrés). Cela la conduit tout naturellement à reléguer les combinés les plus simples à la fin de la liste, comme si elle voulait mieux les dissimuler :

« Cinq téléphones. Sur la ligne professionnelle il y a un téléphone fax répondeur, un standard avec deux lignes. Et sur la ligne personnelle il y a un téléphone répondeur, un téléphone filaire avec un répondeur à côté et un téléphone filaire. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

◆ Les téléphones sans fil

Les **téléphones sans fil semblent avoir davantage de légitimité auprès des individus, ils sont des objets investis de représentations**. Cela conduit par exemple certaines personnes que nous avons rencontrées à nous témoigner une **relation émotionnelle** qu'ils entretiennent avec leur téléphone, à l'image de cette femme qui nous a confié :

« J'ai un téléphone sans fil que j'aime beaucoup » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Une autre femme a eu recours au **toucher pour nous montrer le téléphone** dont elle nous parlait, même s'il ne lui plaît pas, elle a une relation quasiment sensuelle avec le combiné :

« *On a un téléphone sans fil, (elle le touche pour le montrer, il est posé sur la table à côté d'elle) Philips, qui n'est pas de bonne qualité. On a un téléphone dans le placard qu'on n'utilise pas et un téléphone sans fil dans la chambre qu'on n'utilise pas non plus.* » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Pour d'autres, le téléphone sans fil est un combiné quelconque :

« *Un téléphone sans fil Panasonic et un répondeur.* » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

◆ **Un équipement constitué de téléphones filaires et de sans fils**

Les individus ont le plus souvent un **équipement mixte composé à la fois de plusieurs téléphones filaires et d'un téléphone sans fil**. Il nous semble important de souligner que les ménages qui ont plusieurs téléphones ont souvent un seul téléphone sans fil. C'est peut-être **la rareté de l'objet qui lui confère une valeur symbolique plus importante** :

« *Trois téléphones, un téléphone sans fil.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

« *Cinq téléphones, dont un sans fil.* » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Cet homme nous décrit son équipement mais sans s'attarder sur ses appareils filaires. Il nous parle par contre longuement de son **appareil mains libres sans fil** (que nous avons choisi d'assimiler à un téléphone sans fil parce que sa propriété principale est de permettre le mouvement indépendamment du fait d'avoir un casque) en utilisant des qualificatifs très positifs :

« *Un standard avec sept postes filaires de marque Asuki que j'ai ramené des Etats-Unis. Un mains libres sans fil avec casque et clavier c'est la marque Plantronics, je peux me balader dans tous les locaux avec. Je peux appeler et recevoir des appels, sans m'encombrer les mains et en me déplaçant dans tout l'appartement, c'est formidable.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Nous avons observé d'autres situations où le téléphone sans fil vient parfois compléter les déficiences d'un appareil filaire un peu trop vieux, mais il ne semble pas le remplacer. Cet homme nous dit par exemple continuer à parler de son téléphone filaire :

« Ici (dans le salon) j'ai un vieux téléphone répondeur (Matra RIP 10) il est ancien et marche mal, c'est un ami qui nous l'a donné. Comme il a une touche qui ne marche pas alors on fait le numéro sur l'autre combiné et puis on parle depuis celui-là. Dans la chambre il y a un téléphone sans fil avec répondeur. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

b. Les téléphones portables

Les téléphones portables constituent un objet largement diffusé auprès des individus d'origine américaine. Certains choisissent pourtant à dessein de ne pas en avoir.

♦ Les individus qui ont un téléphone portable

Les personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées sont nombreuses à avoir un téléphone portable. C'est parfois **un appareil qui appartient au ménage, il est utilisé par celui des deux conjoints qui est le plus mobile**. Dans un couple où la femme universitaire fait plus de trajets en bus que son mari qui a un atelier de réparation de pianos, c'est elle qui prend le téléphone. Une femme retraitée qui ne peut plus sortir nous a par exemple confié qu'elle a acquis un téléphone pour **appeler son mari si elle a une urgence**. D'autres ont des téléphones portables parce qu'ils en ont l'utilité **dans le cadre de leur activité professionnelle** :

« J'ai un téléphone portable au nom de la société, c'est SFR. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

« Mon mari a un téléphone portable. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

♦ Ceux qui en ont plusieurs

Les foyers dans lesquels il y a **plusieurs téléphones portables sont soit des ménages avec deux actifs, ou des ménages qui se sont équipés très tôt d'un téléphone**. Quand les deux membres du ménage exercent une activité professionnelle qui nécessite des déplacements fréquents, chacun a un téléphone portable :

« On a deux téléphones portables, mon mari et moi et depuis je n'achète plus du tout des cartes téléphoniques avec des unités. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Cet homme nous a raconté avoir acheté **un portable avec Bouygues au début du lancement, ce qui l'a conduit ensuite à accepter une autre offre promotionnelle avec SFR** pour pouvoir bénéficier de la couverture nationale à l'époque où Bouygues ne le proposait pas encore :

« J'ai deux portables, j'ai acheté un avec Bouygues en 1996 mais j'ai pas l'étendue nationale, et un SFR en 1997 pour mes déplacements, c'était un cadeau pour l'achat d'une photocopieuse. J'ai gardé les deux avec le forfait minimum, ma femme n'en a pas. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

◆ **Ceux qui sont contre**

Nous avons également rencontré des personnes qui sont hostiles pour le moment aux téléphones portables. Une femme nous a par exemple expliqué qu'elle n'éprouvait pas le besoin d'avoir un téléphone portable. Pour elle, le **téléphone portable représente un poids et non pas une commodité**, elle a utilisé la métaphore du boulet qu'il faut traîner partout pour imager son propos :

« Moi c'est pas mon style, quand le téléphone commence à être embêtant, quand il faut le porter (elle mime le geste de quelque chose qu'elle doit se traîner avec elle et qui est lourd, qui pend au bout de son bras) *je ne veux pas.* » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Par contre elle nous a dit qu'elle **achètera sûrement des téléphones portables pour ses enfants** quand ils seront grands :

« Par contre pour les enfants on va en acheter quand ils seront plus grands (elle ajoute) *tu as vu que pendant la tuerie dans l'école aux Etats-Unis, il y avait des enfants qui téléphonaient à leurs parents.* » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Un autre homme nous a expliqué que pour lui le **téléphone portable était une mode dans laquelle il ne se reconnaissait pas**. Et surtout, même si le téléphone portable peut selon lui être utile, il s'interdit d'en avoir un pour se distinguer des « beaufs » qui se promènent dans son quartier :

« Je reconnais l'utilité du portable mais je déteste, j'habite dans le VIème où il y a le plus de frimeurs par mètre carré dans toute la planète, je trouve que c'est prétentieux et gênant. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Un autre homme encore nous a dit ne **pas éprouver le besoin** d'avoir un téléphone portable :

« Une fois tous les deux mois je me dis que le portable ça aurait été pratique. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Mais pour son utilisation, les cabines lui suffisent pour l'instant :

« Les cabines fonctionnent bien, elles sont en service, c'est pas comme il y a dix ans, aujourd'hui il y a des cabines partout et elles marchent, il y a aussi moins de vandalisme. La France occupe la dernière place dans l'union Européenne pour les mobiles parce que les cabines marchent, et aussi par pudeur, les gens se disent tous : 'qu'est-ce qu'on va dire de moi ?' alors ils adorent l'aspect gadget du téléphone mais sont inhibés, n'aiment pas l'utiliser en public, craignent le ridicule. Si j'ai un portable un jour, j'aurais le 'caller id' (présentation du numéro). » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

c. Les répondeurs

Le répondeur est **un objet familier** pour les personnes originaires des Etats-Unis. Nous avons par exemple rencontré des individus qui **utilisaient des répondeurs bien avant leur venue en France**. Ils ont parfois importé des répondeurs quand ils ont émigré :

« Un répondeur qu'on a depuis neuf ans, je l'ai ramené des Etats-Unis quand c'était encore rare ici et quand c'était beaucoup plus cher. Maintenant il n'y a plus autant de différence de prix. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Cette femme insiste également sur le fait qu'elle a un répondeur depuis longtemps :

« J'ai le répondeur depuis très longtemps. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

D'autres personnes le citent tout simplement comme un objet de la communication parmi d'autres. D'autres insistent davantage sur les utilisations qu'ils font du répondeur. Ainsi, cette femme nous a dit ne **pas vouloir être enchaînée à son domicile quand elle sort**, ce qui la conduit à consulter ses messages uniquement quand elle rentre à son domicile :

« Un répondeur que je n'interroge pas à distance. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Un autre homme n'utilise enfin le **répondeur qu'en dernier recours**, c'est-à-dire si le transfert d'appel vers son portable ne fonctionne pas.

d. Les fax

Le fax est un objet un peu délaissé par les personnes d'origine américaine qui nous ont rarement dit en disposer, et qui ne l'utilisent que de manière exceptionnelle.

◆ **Les fax papier**

Les interviewés **possèdent quelquefois des fax**. Une femme nous a dit avoir acheté un fax avec téléphone quand elle avait besoin uniquement d'un fax, mais elle a préféré être prévoyante :

« Un téléphone fax que j'utilise que pour les fax mais je l'ai acheté avec le téléphone parce que je me suis dit que je pourrai en avoir besoin un jour. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Pour cet homme, le fax **constitue un objet du passé qu'il garde seulement pour les imprévus** :

« J'ai un ancien fax sur la même ligne que le répondeur si jamais il y a une panne. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

◆ **Les fax électroniques**

Plusieurs personnes sont équipées d'un **fax électronique installé sur leur ordinateur et fonctionnant avec un modem**. Les témoignages que nous avons recueillis insistent tous sur la faible utilisation de ce moyen de communication. Cette femme préfère par exemple passer ses fax du bureau :

« *Je peux faxer depuis l'ordinateur, par le modem mais je ne l'utilise franchement pas souvent parce que je peux le faire au bureau.* » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Cet homme nous a confié ne savoir utiliser son fax que pour envoyer des messages, ce qu'il fait rarement, il nous a également dit que c'était compliqué pour recevoir des fax :

« *On a un ordinateur avec un modem et un fax mais je ne sais pas l'utiliser pour recevoir des fax, c'est compliqué comme on ne le laisse pas allumé. Je ne l'utilise pas trop, j'ai dû envoyer (il compte mentalement) trois fax dans l'année.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

e. Les Minitels

Les personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées disposent parfois de **Minitel France Telecom. Certaines l'utilisent en insistant sur le côté ancien, vieillot, de l'appareil auquel elles ont recours pour des événements exceptionnels.** Cette femme nous a parlé de son Minitel en insistant sur le fait qu'il s'agit d'un objet qui est vieux, elle nous a également dit l'utiliser rarement, par exemple pour s'informer des grèves SNCF :

« *Un vieux Minitel que j'ai utilisé aujourd'hui pour regarder les trains pour partir ce week-end malgré les grèves de la SNCF.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Une autre femme nous a au contraire exprimé son attachement à cet objet :

« *J'ai un Minitel que j'aime beaucoup.* » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Pour certaines personnes, le **Minitel fait partie d'une technologie désormais désuète, remplacée par l'ordinateur :**

« *J'ai récemment donné le Minitel à mes beaux-parents parce que maintenant avec Internet on peut accéder à tous les services sur l'ordinateur.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Par contre, les témoignages que nous avons recueillis insistent également sur le fait que le **Minitel par ordinateur est plus compliqué**. Cette femme nous a par exemple dit utiliser moins les services Minitel sur ordinateur, parce que cela prend trop de temps :

« Je viens de rendre le Minitel parce qu'on l'a sur ordinateur mais je n'utilise plus parce que c'est pas pratique, il faut allumer l'ordinateur, ça prend du temps. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Cet homme nous a confié n'avoir jamais eu de Minitel mais avoir par contre essayé de consulter les pages jaunes sur Internet. Comme il n'est pas parvenu à trouver les informations qu'il cherchait, il va réutiliser les annuaires papier :

« Je n'ai jamais eu de Minitel, j'utilise les annuaires, par contre l'annuaire sur Internet, il n'est pas complet du tout alors j'ai arrêté de le consulter. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

f. Les cartes téléphoniques

Les personnes d'origine américaine ont quelques fois en leur possession des cartes téléphoniques, nous allons détailler plus précisément quelles sont les cartes que les individus ont le plus fréquemment.

◆ **Les cartes France Telecom à unités**

Les cartes les plus répandues parmi les personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées sont des **cartes France Telecom à 50 ou 120 unités**. Plusieurs personnes nous ont déclaré en posséder. Ces cartes sont **essentiellement utilisées pour des appels locaux** :

« J'ai des cartes France Telecom avec des unités pour les appels locaux, je vais dans des cabines. J'ai d'ailleurs fait une sociologie des cabines pour savoir qui parle plus longtemps, qui te fait attendre plus de temps quand tu es sous la pluie ou quand il neige, hommes et femmes sont à égalité. Par contre je crois que France Telecom pourrait rendre un service social en ne permettant pas de parler plus de dix minutes au téléphone dans une même cabine. Mais c'est un peu ridicule ce que je propose. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Cet homme nous a dit qu'il téléphonait avec des cartes surtout pour des communications locales et exceptionnellement vers les Etats-Unis :

« J'achète des cartes téléphoniques France Telecom. Les cartes téléphoniques je les utilise surtout pour les communications locales, j'ai du appeler une fois aux Etats-Unis. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Les cartes sont aussi destinées aux situations urgentes :

« Et puis pour les urgences, parce que je ne sors pas toujours avec mon portable, j'ai toujours une carte France Telecom (avec des unités). » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Certaines personnes nous ont au contraire expliqué qu'elles utilisaient beaucoup moins de cartes téléphoniques parce qu'elles étaient moins mobiles :

« Avant d'avoir les enfants, quand j'étais prof d'anglais j'avais beaucoup de trajets, j'allais enseigner dans cinq ou six endroits différents et j'utilisais les cabines téléphoniques. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Ou bien parce que, comme cette femme, elle a fait l'acquisition d'un **téléphone portable ce qui l'a conduite à utiliser moins de cartes** :

« J'utilise des cartes de 120 unités, mais beaucoup moins depuis que j'ai le portable qui me sert surtout quand je vais au laboratoire parce le trajet est long. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

◆ La carte bleue

Une femme avec qui nous avons discuté nous a dit utiliser surtout sa **carte bleue pour appeler des cabines** parce qu'elle a eu plusieurs fois des ennuis avec des cartes France Telecom à unités qui ne marchaient pas :

« Je n'utilise pas de cartes France Telecom, parce que j'ai souvent des problèmes et puis c'est plus facile avec la carte bleue. La dernière fois, la cabine a refusé une carte France Telecom à 120 unités, c'était écrit qu'elle n'accepte pas ces cartes. C'est incroyable pour une machine France Telecom de ne pas accepter une carte France Telecom. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

◆ **Les cartes pour appeler à l'étranger**

Les cartes téléphoniques pour appeler à l'étranger ne sont **pas une pratique partagée par les personnes originaires des Etats-Unis**. Une seule femme nous a dit avoir reçu une de ces cartes, Advantage Global phone card, mais elle ne l'a jamais utilisée :

« J'ai aussi des cartes pour appeler à l'étranger (rangées dans son porte-monnaie) alors il y en a une qui s'appelle Advantage Global phone card, c'est une amie américaine qui me l'a donnée il y a deux ou trois ans je sais pas si elle est encore valable. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Cette même personne nous a raconté avoir acheté dans un bureau de tabac une autre carte pour appeler l'étranger mais elle ne l'a pas non plus utilisée très souvent :

« J'en ai aussi acheté une dans un bureau de tabac une fois, je crois que j'ai payé cinquante francs mais je ne l'ai pas beaucoup utilisée. Je crois même que je l'ai perdue, je ne me souviens pas de la marque. Mon gendre colombien lui il en utilise beaucoup pour appeler en Colombie parce que c'est vraiment moins cher. Les cartes avec Internet ce n'est pas intéressant. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

◆ **Les cartes des compagnies de téléphone (AT&T et France Telecom)**

Certaines personnes ont également des cartes de compagnies de téléphone. Celle qui est le plus couramment utilisée est la carte de la compagnie américaine AT&T :

« J'ai une calling card AT&T (rangée dans son porte-monnaie) mais je n'ai pas pensé en faire une avec France Telecom. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

D'autres, parce qu'elles ont dans leur foyer des personnes qui voyagent beaucoup, ont plusieurs cartes. Cette femme a par exemple des cartes avec AT&T et avec France Telecom :

« Une carte AT&T, mon mari comme il voyage beaucoup parce qu'il travaille dans l'export (une filiale de la Cogema) il a deux cartes France Telecom pour appeler de l'extérieur, une débitée sur notre compte, et une sur le compte de son employeur. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

g. Les lignes téléphoniques

Les personnes qui ont plusieurs lignes exercent souvent des activités professionnelles à leur domicile ce qui les conduit parfois à **avoir deux lignes privées mais qui se différencient par les usages qu'ils en font**. Cette femme qui est professeur nous a dit qu'elle travaille beaucoup à la maison ce qui l'a conduite à installer deux lignes, une pour le téléphone, et une deuxième ligne pour le fax qui lui permet de recevoir et envoyer des traductions pour son travail :

« Une autre ligne avec l'ordinateur et le fax. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

D'autres ont une ligne privée et plusieurs lignes professionnelles :

« J'ai trois lignes, le fax et l'e-mail sont sur la même ligne alors parfois c'est ennuyeux parce que le fax bloque l'e-mail et après il me faut trente minutes pour le débloquer. J'ai deux lignes professionnelles et une ligne privée. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

« Quatre lignes entrantes dont une privée, une pour le fax dans l'ordinateur, et deux professionnelles. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

h. L'équipement informatique

L'équipement informatique le plus courant se compose **d'un ordinateur de bureau accompagné souvent d'une imprimante** :

« L'ordinateur on l'a depuis neuf mois, avant pour les e-mails à la maison, j'utilisais le laptop de mon mari. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

« On a un ordinateur, un très bon ordinateur, c'est un Hewlett Packard qui est vieux, il a quatre - cinq ans ; une imprimante laser qui fonctionne très bien. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Certains disposent de deux ordinateurs. L'existence de deux ordinateurs est souvent une opportunité d'avoir à la fois **un ordinateur de bureau et un ordinateur portable** :

« Un ordinateur Apple acheté en France et un laptop Apple qui vient de New York. Dans la chambre à côté qui est mon bureau, j'ai les ordinateurs mais pas de téléphone. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

« J'ai deux ordinateurs dont un portable et bientôt on va en avoir un troisième, on a deux imprimantes. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Enfin, nous avons rencontré un homme qui a un centre de formation informatique chez lui ce qui le conduit à avoir un équipement informatique considérable :

« Un scanner, deux ordinateurs et un portable, une imprimante couleur à jet d'encre. Et huit ordinateurs dans la salle de formation. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

i. Internet

Les personnes originaires des Etats-Unis disposent toutes d'un **accès Internet à leur domicile**. L'une d'entre elles a Internet sur son minitel chez elle :

« Un minitel avec Internet, au bureau j'ai Internet sur l'ordinateur. Alors ce n'est pas pratique parce que le clavier est minable alors je n'écris jamais des messages longs et puis je ne peux pas recevoir de messages attachés mais j'ai trois adresses et les gens m'envoient les messages volumineux au laboratoire. Je ne veux surtout pas mélanger Internet et l'ordinateur parce que j'ai peur des virus, des pirates et des interférences. Et cet ordinateur c'est comme la prunelle de mes yeux, il y a tout mon travail dessus. J'ai demandé un devis pour acheter un ordinateur portable avec un modem et Internet. Mais je ne veux pas mélanger les deux, même avec un anti-virus je ne fais pas confiance. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

La plupart de nos interlocuteurs nous ont dit se connecter à Internet par modem, sur leur ordinateur :

« L'e-mail est pour l'instant sur mon ordinateur mais Benjamin est en train d'essayer de connecter mon mari. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Certains l'ont depuis longtemps, « *quatre ou cinq ans* », d'autres se sont équipés plus récemment, « *depuis un an* ».

j. L'équipement audiovisuel

Les personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées disposent d'un équipement audiovisuel composé la plupart du temps d'une télévision, qui est souvent équipée d'un magnétoscope :

« *Récemment on a acheté une télévision c'est un combi avec magnétoscope, on l'a trouvé d'occasion dans FUSAC.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

« *Un magnétoscope SVHS, des amplis intégrés, la télévision, le câble.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Parfois, les interviewés ont plusieurs télévisions et magnétoscopes :

« *On a deux télévisions, deux magnétoscopes.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Ils nous ont également parlé des appareils hi-fi qu'ils possèdent :

« *Pour la hi-fi on utilise l'ordinateur dans lequel il y a un lecteur de C.D., j'ai acheté de très bonnes enceintes.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

« *Une chaîne hi-fi qui fait radio, k7 et compact Disc. Et puis on a un vieil ampli qui doit avoir trente-cinq ans, de la marque Bogen et une platine Thorens pour écouter tous nos vieux disques noirs.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

« *Une hi-fi, trois minichaînes, une dans chaque chambre.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Certains nous ont également cité d'autres équipements électroniques qu'ils utilisent, appareil photo ou caméscope.

2. Le processus d'acquisition des objets : prescription et itinéraires d'achat et de souscription

L'historique de l'acquisition des objets varie énormément en fonction de la personne que nous avons rencontrée et de l'objet lui-même. Nous n'avons pas observé une filière particulière d'équipement, au contraire, c'est plutôt la diversité qui domine.

a. France Telecom

Les personnes qui vont chez France Telecom pour acquérir leur équipement le font par exemple parce qu'elles louent les appareils. Ainsi cette femme nous a **confié privilégier la location parce que cela lui apportait la garantie de pouvoir échanger un appareil défectueux** à tout moment :

« C'est moi qui fais tout, normalement je loue parce que c'est bien, si le fil il grésille un tout petit peu, on va chez France Telecom et ils changent l'appareil sans rien demander. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Par contre, même si la formule de la location la séduit, les **déplacements dans une agence France Telecom lui sont pénibles parce qu'ils prennent trop de temps** :

« Il faut que j'aille chez France Telecom pour louer un appareil, mais c'est à Saint Lazare et si j'y vais il faut que je bloque toute une demi-journée. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Cette autre femme est également allée dans une agence France Telecom pour professionnels afin d'acheter un appareil :

« Le téléphone fax répondeur on l'a acheté tous les deux, on est allés dans l'agence professionnelle France Telecom. Le téléphone répondeur on l'a acheté il y a longtemps, je ne me souviens plus où. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Une autre femme nous a expliqué qu'elle **allait systématiquement chez France Telecom lorsqu'il fallait qu'elle change d'appareil**, par contre, elle regrette que son mari n'ait pas le même réflexe :

« Je change d'appareil quand il se casse, on a deux postes depuis longtemps, ceux-ci sont assez neufs. Le poste avec répondeur on l'a depuis un an, et le fax je l'ai acheté il y a six mois quand j'avais mon boulot avec la revue. Je vais dans les boutiques France Telecom, je suis assez disciplinée pour le service public. Mon mari non, je crois qu'il est allé chez Darty. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Cette personne nous a confié **qu'elle regrettait le manque de flexibilité dans les agences France Telecom**. Selon elle, les employés ne sont pas du tout commerciaux. Pourtant, même si elle dit être déçue du service à l'agence, elle n'est pas allée ailleurs pour acheter un appareil. Par inertie et aussi parce qu'elle ne savait pas où aller :

« Par contre, la dernière fois que je suis allée, mon appareil s'était cassé et la garantie était dépassée seulement de deux jours, je leur ai demandé qu'ils le réparent mais ils n'ont rien voulu entendre. C'est vraiment lamentable d'être aussi bureaucratique, chez France Telecom ils ne sont ni coulants ni commerciaux. Alors comme la réparation m'aurait coûté aussi cher qu'un nouvel appareil, j'en ai pris un autre, je l'ai acheté là-bas, parce que je ne connais pas d'autres, par inertie. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

b. Grands magasins et commerces de proximité

Certaines personnes achètent parfois des appareils téléphoniques sur un coup de tête, ce sont des **achats de nature spontanée** :

« On les a achetés ensemble, le téléphone chez le petit Cambodgien en bas de la rue, et le fax on l'a acheté quand mon mari en avait besoin pour ses affaires. Les autres je ne me souviens plus. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

D'autres ont recours aux **grands magasins, le BHV apparaît comme un lieu où les individus se rendent facilement** pour acquérir un téléphone :

« (Il cherche la facture) ah oui, au BHV, en décembre 1997. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

c. Un cadeau

Les téléphones peuvent également être des **cadeaux que les individus reçoivent par exemple en s'abonnant à un magazine** comme l'illustrent ces deux exemples :

« *Le sans fil je l'ai eu en m'abonnant au Nouvel Economiste.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

« *Et puis il y a beaucoup de téléphones qui sont des cadeaux (de gens venant des Etats-Unis ?) ah non, les téléphones américains ils ne marchent pas en France, ce sont des cadeaux commerciaux quand je m'abonne par exemple à un magazine.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Ou bien ils peuvent être des cadeaux d'amis :

« *L'autre appareil, on nous l'a donné.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

d. Appareil d'occasion

Un autre circuit d'acquisition d'un appareil téléphonique est celui des **appareils d'occasion que l'on peut se procurer soit en lisant les petites annonces** qui se trouvent dans des magazines comme *FUSAC*, ou bien par des amis expatriés qui vendent leur équipement. Cette femme nous a justement raconté avoir acheté son appareil à un couple qui repartait aux Etats-Unis :

« *J'ai acheté le sans fil d'occasion il y a six mois à un couple d'Américains qui partaient.* » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

e. Aux Etats-Unis

Certaines personnes **importent des objets des Etats-Unis**. Elles achètent souvent du matériel informatique :

« *Et l'ordinateur, c'est moi qui l'ai ramené des Etats-Unis.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Ou bien de l'équipement téléphonique, cet homme nous a par exemple dit qu'il a acheté tous ses appareils aux Etats-Unis :

« *Tout aux Etats-Unis, le standard il y a cinq ans et le mains libres il y a deux ans.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Un autre nous a dit que ses téléphones avaient tous les deux été achetés aux Etats-Unis, ce qui était interdit, mais il a ajouté qu'on les lui avait offerts :

« *Tous les deux (un téléphone sans fil, un répondeur) sont illégaux, ils viennent des Etats-Unis, ce sont des 'gifts'.* » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

f. Le prescripteur

Il n'existe pas de répartition très stricte des compétences d'achat de l'équipement de communication. Les individus que nous avons rencontrés nous ont parfois dit qu'ils ne s'en occupaient pas. Pour une interviewée, c'est son époux qui s'en occupe. Pour cet autre interlocuteur, c'est son ami qui a acheté l'équipement :

« *Le téléphone sans fil c'est mon copain qui l'a acheté, je ne sais pas où.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Mais la répartition des tâches n'est pas définie de manière très précise, une femme nous a par exemple expliqué que pendant longtemps elle ne s'était pas intéressée aux achats, mais que maintenant elle le faisait, ou bien ils allaient ensemble :

« *Pendant longtemps c'était mon mari, aujourd'hui c'est plutôt moi qui achète ou bien on y va tous les deux.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

D'autres ont plutôt l'habitude de faire les achats ensemble, mais ne peuvent pas toujours le faire par exemple à cause de leur santé. Ainsi, la femme de notre interviewé explique :

« *On achète ensemble mais comme je ne sors plus le dernier c'est mon mari qui l'a acheté.* » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Dans ce ménage les compétences sont plus précisément définies, la femme s'occupe de tout ce qui a trait à la maison et quand son mari fait parfois des achats qui ne sont pas de son ressort, quand il immisce dans ses compétences, elle est très critique :

« Tout ce qui concerne l'appartement, en général c'est moi qui décide, pour l'atelier c'est mon mari, sauf le portable. Mais il a eu deux répondeurs, il est nul, il ne lit pas les modes d'emploi alors on part dix jours en vacances et comme il a besoin d'un répondeur, il en achète un autre alors que le premier fonctionne sans doute mais il ne sait pas le faire marcher. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

3. La place des objets dans l'espace

Les objets destinés à la communication se trouvent dans toutes les pièces des logements dans lesquels vivent les personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées. Le discours de cette femme avec qui nous avons discuté est à l'image de ce que nous avons observé :

« Dans la maison qu'on a achetée près de Disney on a fait installer des prises téléphoniques dans toutes les pièces et des prises télé. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

a. Le bureau

Le bureau constitue un espace important pour le rangement de l'équipement de communication. Pour certaines personnes, le **bureau est une pièce dans laquelle elles ont besoin d'avoir les moyens de communication à leur disposition** :

« Dans le bureau il y a le téléphone standard et le fax. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

« Le second téléphone est dans le bureau de mon mari. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Nous avons par exemple rencontré un homme pour qui le bureau est l'endroit central où sont rangés ses outils de communication, il utilise une métaphore spatiale pour exprimer l'importance de ce lieu :

« Le bureau c'est le centre de mon univers, tout est à portée de main et tout doit être visible, j'ai l'ordinateur au centre, les téléphones, l'Internet, tout mon univers est réuni. Dans le bureau de ma femme il y a un téléphone, un ordinateur et un répondeur. Dans la salle informatique il y a un téléphone et huit ordinateurs. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Une autre femme qui travaille également chez elle nous a dit avoir réuni pratiquement tout son équipement dans son bureau, seul son répondeur se situe dans une autre pièce de son logement parce qu'elle ne dispose pas d'un nombre de prises suffisant :

« Tous les appareils sont ici dans mon bureau, à part le répondeur qui est dans l'autre pièce parce qu'il n'y a pas assez de prises. Et comme c'est un gros répondeur qui vient des Etats-Unis, avec un transformateur, il prend de la place. Tous les téléphones sont ici (l'ordinateur et le fax aussi), l'autre prise elle est dans la chambre des enfants ce qui est parfaitement inutile. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Nous avons également discuté avec une femme qui est universitaire et qui nous a dit utiliser fréquemment son bureau qui se trouve dans sa chambre pour travailler, ce qui explique qu'elle y ait disposé plusieurs objets de communication :

« Dans le bureau (qui est aussi la chambre) il y a un autre téléphone, celui-là il fait répondeur et il a la fonction mains libres. Sous le téléphone il y a le Minitel que je branche le soir, la nuit pour répondre à l'Internet parce que j'ai le e-mail sur le minitel. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Seulement un homme que nous avons rencontré nous a confié ne **pas avoir de téléphone dans son bureau à dessein, parce que c'est selon lui la seule manière de ne pas être dérangé** et de pouvoir travailler sérieusement à l'écriture de son ouvrage sans avoir la tentation d'appeler :

« Il n'y en a pas dans le bureau. Si je veux finir le bouquin que je suis en train d'écrire, c'est la seule solution, il me faut l'isolement, sinon la tentation d'appeler est trop grande. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

b. Le séjour

La plupart des interviewés nous ont déclaré avoir **des objets de communication dans leur séjour** :

« Il y a un téléphone dans le séjour avec un répondeur séparé posé derrière,

« Au salon il y a la télévision et un téléphone. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

« *Il y a le répondeur dans le salon, où il y a aussi deux téléphones, un sans fil et un normal.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Parfois dans le séjour il y a également un bureau, ce qui peut conduire certains de nos interlocuteurs à avoir plusieurs appareils dans cette pièce :

« *Deux dans le salon, un sans fil et un sur le bureau de mon mari.* » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

« *Dans le salon, il y a un téléphone filaire avec répondeur qui ne marche pas très bien, et l'ordinateur.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Le **téléphone se situe parfois dans la pièce où les individus passent le plus de temps**. Ainsi, cette homme qui utilise son séjour comme salon et chambre à coucher y a naturellement mis son équipement de communication :

« *Le téléphone et le répondeurs sont dans la pièce qui fait séjour et chambre.* » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Cette femme reprend l'image de l'importance du séjour dans son existence quotidienne pour dire que le téléphone doit forcément s'y trouver :

« *Alors le téléphone est là dans le centre du salon. Le centre de notre vie c'est ici, dans le salon, c'est le lived-in appartement.* » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

c. La cuisine

La **cuisine constitue également un endroit dans lequel les individus disposent d'un téléphone**. Lorsque le téléphone est un appareil filaire accroché au mur, son utilisation est spécifiquement destinée aux conversations qui ont lieu dans la cuisine.

« *Dans la cuisine il y a un téléphone mural.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

D'autres fois, le **téléphone de la cuisine est utilisé le plus souvent parce que ses caractéristiques le rendent intéressant**. Cette femme nous a par exemple confié utiliser essentiellement les appareils qui ont des numéros en mémoire :

« On a un téléphone dans la cuisine, c'est celui que j'utilise le plus. Celui de la cuisine et le sans fil du salon sont les deux appareils qu'on utilise en permanence, ils ont tous les deux de la mémoire alors on les prend pour ne pas avoir à composer les numéros. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Nous avons enfin observé d'autres situations dans lesquelles les personnes **n'ont pas de téléphone dans leur cuisine, mais elles ont par contre souvent l'habitude de parler quand elles sont dans la cuisine**. Cette femme qui a tous ses téléphones filaires dans la pièce qui fait office de bureau, utilise son portable lorsqu'elle appelle de sa cuisine :

« Quand je suis dans la cuisine, j'utilise mon petit portable pour appeler mon mari. Ma mère me demande toujours d'acheter un appareil sans fil comme ça elle dit que je pourrais suivre les enfants. Moi je suis saturée, je n'ai par exemple pas du tout donné le numéro de téléphone portable à tout le monde, c'est pour les urgences, et puis j'aime pas cette mode du portable. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

d. La chambre

La chambre à coucher est un endroit de l'appartement dans lequel on trouve fréquemment des téléphones :

« Il y a un autre appareil dans la chambre. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

« L'autre téléphone il est en haut, dans notre chambre. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Et parfois des répondeurs :

« Dans la chambre il y a un téléphone sans fil avec répondeur. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

La chambre constitue également, pour certains interviewés, un lieu où on a un appareil qu'on utilise rarement :

« L'autre est dans la chambre mais on ne l'utilise pas. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Voire même **une pièce utilisée pour ranger dans des armoires des téléphones** qui ne sont pas branchés, à l'image de l'expérience de cette femme :

« L'ordinateur est dans ma chambre. J'ai beaucoup plus d'appareils téléphoniques que celui que j'utilise, je dois en avoir cinq, mais je les ai débranchés. Ils sont soit rangés dans des armoires ou alors ma fille joue avec les combinés des téléphones sans fils qui sont débranchés. J'ai eu des problèmes, j'ai toujours peur qu'elle décroche un téléphone sans que je m'en rende compte. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

e. Le couloir

Le **couloir est également un endroit dans lequel les personnes ont l'habitude d'entreposer des objets** destinés à la communication. Parfois, c'est un endroit où les individus rangent les objets qu'ils utilisent dans d'autres pièces de l'appartement :

« Le téléphone et le minitel sont dans l'entrée, mais comme c'est un sans fil il n'est jamais sur son socle. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

« Alors j'ai un téléphone ici dans le couloir, celui là c'est vraiment un pas cher (Iléa 100), pendant les répétitions je le prends dans le salon [elle montre comment elle déplace le combiné et le socle parce que c'est un appareil filaire]. Au dessus se trouve le fax (Galéo 100), je l'ai acheté il y a six mois quand je travaillais avec la revue en Italie, c'était plus commode pour envoyer des traductions. Et ici, (dans le couloir près de l'entrée) il y a le portable avec sa prise pour le charger alors quand je rentre, je le pose là (elle mime le geste) et en repartant je le prends. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Le couloir n'est pas uniquement un lieu de passage et de rangement, il est également un lieu où peuvent se dérouler des conversations.

f. La salle de bains

Le couple de retraités que nous avons rencontré nous a aussi dit avoir un téléphone dans la salle de bains.

B. LES SERVICES UTILISES SUR L'ABONNEMENT FRANCE TELECOM

Nous avons discuté avec des personnes qui ont souvent souscrit à plusieurs services France Telecom. Il nous est apparu que **les personnes ont le plus souvent des services qui ne sont pas spécifiquement conçus pour les télécommunications internationales**. Nous n'avons par exemple pas rencontré d'interlocuteur ayant souscrit à Primaliste pays, alors que plusieurs d'entre eux bénéficient de Primaliste ou Primaliste Internet.

1. L'éventail des services utilisés

Les personnes d'origine américaine disposent à la fois de services qui leur permettent de mieux gérer leur utilisation du téléphone, comme par exemple le signal d'appel ou l'affichage du numéro. Mais ils ont également souscrit à des services qui sont conçus pour réaliser des économies sur les communications, Primaliste est l'exemple le plus représentatif.

a. La démarche préalable à la souscription à un service France Telecom

Nous avons choisi, en guise d'introduction à cette partie qui traite des services France Telecom auxquels les personnes rencontrées ont recours, d'analyser trois extraits d'entretien qui permettent de mieux comprendre leur démarche. Ces trois descriptions résument à elles seules une grande partie des pratiques et attitudes que nous avons pu observer et que nous allons décrire avec plus de précision tout au long de cette partie.

◆ Une sensibilité préexistante

Nous avons rencontré une femme qui nous a expliqué être **très sensible aux offres lui permettant d'économiser de l'argent**. Cette impression de faire des économies nous semble être une caractéristique importante parmi les personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées. **Le confort psychologique apporté par l'impression de réaliser des économies est essentiel :**

« C'est pas comme si j'étais pauvre, mais les Américains aiment profiter des bonnes affaires. J'ai mon amie dans le Connecticut elle a quatre téléphones et chacun offre un autre avantage au local, à l'international... Alors quand on est chez elle et qu'on veut appeler c'est toujours compliqué il faut lui demander quel combiné il faut utiliser. Moi je suis sensible si c'est vraiment intéressant mais je ne ferais pas

ce quelle fait. J'ai pris la décision pour l'abonnement, le signal par une correspondance France Telecom, j'ai dit à mon mari de le faire aussi à l'atelier. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Cette femme souligne elle-même les limites de son **attitude a priori favorable à certaines offres, il ne faut pas que celles-ci soient trop compliquées**. Il est également important d'insister sur le fait qu'un individu qui est satisfait par le service auquel il a souscrit le recommandera aisément à des amis ou parents.

◆ **Recueillir les informations sur les services**

Cet homme nous a raconté la démarche qu'il a entreprise pour réaliser en quelque sorte **un bilan de ses besoins en matière de télécommunications qu'il a confronté aux offres existantes proposées par France Telecom**. Cette recherche est active, elle implique l'acteur qui se procure des dépliants, les lit attentivement et prend une décision :

« J'ai fait une recherche, je suis allé dans une agence France Telecom, les personnes étaient bien informées, l'accueil était sympa, ce qui n'est pas du tout le cas des services techniques. J'y suis allé sans trop savoir ce qu'il y avait comme possibilités, c'est en allant chez Surcouf, j'avais du temps et je suis entré dans une agence avenue Daumesnil. J'étais ignorant, j'ai pris des dépliants et puis on a souscrit aux deux (Primaliste et Primaliste Internet) en même temps, un peu après notre emménagement. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

La **démarche pour recueillir des informations constitue un moment essentiel**. Souvent, les personnes d'origine américaine réalisent cet investissement à un moment donné (lors d'un déménagement par exemple), elles sont après moins enclines à faire des démarches supplémentaires.

◆ **Ne rien faire par manque de temps**

Le discours de cette femme illustre justement l'inertie dans laquelle se trouvent de nombreuses personnes avec lesquelles nous nous sommes entretenus. **Cette inertie est le plus souvent due au manque de temps** dont disposent les individus et à la place occupée par les

télécommunications dans la hiérarchie de leurs priorités. Le témoignage de cette femme qui reçoit des publicités mais qui ne se souvient pas des services proposés, et n'a pas le temps d'y réagir constitue une image fidèle de la réalité telle que nous l'avons observée. Les personnes semblent prêter **une attention « oblique » aux messages une fois que leur situation leur semble optimale** :

« Je sais que j'ai reçu une ou plusieurs publicités. Depuis un moment j'avais envie de téléphoner à France Telecom pour améliorer ma facture. Ces dépliants je les reçois avec la facture, je lis très vite et je mets de côté mais je ne les retrouve jamais. Il y avait plusieurs services et produits, je n'ai pas vraiment compris lequel serait le plus intéressant pour moi. Je vais leur téléphoner un jour, je sais que ce serait important mais ce n'est pas une priorité aujourd'hui. C'est plus lié au professionnel et comme j'ai une toute petite entreprise qui grandit vite, on a plein de priorités qui viennent bien avant la facture téléphonique qui ne représente finalement pas grand chose. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Les **questions qui relèvent des télécommunications sont souvent reléguées en dernière position** (sauf si il y a un problème de fonctionnement). Les individus établissent un calcul qui prend en compte le coût (mesuré en temps) et le gain (mesuré en argent) que pourrait leur apporter un service nouveau. Souvent ils choisissent de ne rien faire.

b. Primaliste pays

Une seule personne parmi les interviewés d'origine américaine que nous avons rencontrés nous a parlé de Primaliste pays. Cet homme qui a vu une publicité dans le magazine *Paris Voice* nous explique que la première chose qu'il s'est demandée était de savoir si l'abonnement Primaliste auquel il a souscrit était gratuit :

« Je crois, à un certain moment, je me suis demandé, j'ai vu une publicité pour Primaliste pays et je me suis demandé si Primaliste six numéros était gratuit. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Il a ensuite **fait des calculs pour savoir si ce service pouvait lui apporter des bénéfices avant de finalement y renoncer** :

« Je commence à réfléchir au volume d'appel pour Primaliste pays et je me demande si pour dix francs j'appelle assez. Après réflexion, je crois que non. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Cet interlocuteur nous a également dit qu'il **n'apprécie pas de devoir faire toutes ces démarches** pour trouver les services qui correspondent à ses besoins :

« Ce qui me déplaît chez les compagnies téléphoniques c'est que le tarif le plus bas n'est pas offert automatiquement. Par exemple le truc pays, je l'ai vu dans une revue, Paris Voice je crois, c'est énervant de ne pas avoir d'info automatiquement. Chacun doit faire ses petits calculs. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

c. Primaliste six numéros

Nous avons rencontré certaines personnes qui ont souscrit à Primaliste, ce qui est **étonnant c'est que dans les deux cas, les interviewés ont pris Primaliste pour avoir une réduction pour les appels internationaux, vers les Etats-Unis**. Une femme que nous avons rencontrée nous a par exemple expliqué que son mari avait comparé deux offres : le Kall back et Primaliste, pour finalement choisir le second :

« MCI c'est plus cher alors on a pensé au Kall back mais mon mari a calculé qu'on n'y gagnait rien. C'est lui qui a fait des recherches quand je lui ai parlé du Kall back et il a trouvé que Primaliste c'était mieux pour le même prix. On a Primaliste, je crois qu'il y a vingt ou trente francs de frais et les six premiers numéros qu'on appelle le plus souvent on a une réduction. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Le témoignage de cette autre interviewée démontre qu'elle a été convaincue par l'offre proposée par France Telecom. Ce qui est intéressant c'est qu'elle **a souscrit à Primaliste en pesant souscrire à une offre de réduction pour les appels internationaux**, parce qu'elle a dit à la représentante de l'agence qu'elle téléphonait beaucoup à l'étranger :

« A l'agence, la dame m'a demandé, en entendant mon accent, si je téléphone beaucoup à l'étranger et elle m'a proposé Primaliste. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Il est possible que Primaliste pays n'existait pas encore, d'un autre côté, il est intéressant de **souligner que cette personne ne va sûrement pas souscrire à Primaliste pays, parce qu'elle a déjà le sentiment d'avoir une réduction identique**, et par manque de temps :

« J'ai choisi vite, sur place, je n'avais pas besoin de faire de calculs, je lui ai dit les quatre numéros que j'appelle tout le temps, je crois que je ne lui en ai pas donné six. Après ils essaient de vendre plein d'autres choses, j'ai dit non. Pour la ligne privée j'ai Primaliste six numéros où j'ai donné les numéros de mes parents, tout ça, mais comme je n'ai pas Primaliste sur la ligne professionnelle, souvent j'appelle à l'étranger de ce poste. J'ai les factures détaillées sur les deux alors après on voit vite où j'ai téléphoné. Je n'ai pas pris Primaliste pour le numéro professionnel parce qu'on est un journal à Paris alors même si nos bureaux sont au Texas on téléphone surtout à Paris. Et puis ça fait qu'un an qu'on existe, on est une trimestrielle alors tout évolue lentement. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

d. Primaliste Internet

Nous avons discuté avec un homme qui a souscrit à Primaliste Internet, il nous a expliqué les avantages liés à ce service :

« J'ai Primaliste Internet et Primaliste depuis un an. Je crois que Primaliste Internet ça coûte dix francs, Primaliste Internet je crois que c'est 50% toujours et encore 50% entre vingt-deux heures et huit heures ce qui finit par coûter 1/4 du prix. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Il nous a par contre également dit qu'il **était surpris qu'on ne lui ait pas proposé ce service au moment où il s'est abonné à Wanadoo** :

« Par contre avant ça je m'étais abonné à Wanadoo et je ne comprends pas pourquoi on ne m'a pas parlé de Primaliste Internet. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Un autre homme nous a confié avoir **hésité à prendre Primaliste Internet mais s'être finalement décidé pour le câble** :

« J'ai songé à Primaliste Internet mais comme je suis au courant de l'information, j'ai pris le câble. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

e. Avantage durée

Une femme s'est souvenue tardivement qu'elle avait souscrit à un **abonnement dont elle ne se souvient pratiquement rien** :

« *Non, aucun* (d'un ton relativement assuré puis elle réfléchit, songeuse, va chercher une facture, revient et elle lit, toute étonnée et un peu gênée) : *ah non, je crois que j'ai la gamme avantage durée pour la ligne professionnelle.* (Nous lui demandons depuis quand elle l'a et qui a souscrit à cet abonnement, elle répond d'un air enjoué en rigolant) : *j'imagine que c'est moi qui l'ai fait mais je ne me souviens pas du tout, et je ne sais même plus ce que c'est.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Pourtant, même si **elle ne sait pas à quoi lui sert la gamme avantage durée, cette femme n'a pas de doutes à son sujet et elle n'a pas non plus le temps de résilier** cet abonnement.

f. Le forfait local

Plusieurs personnes que nous avons rencontrées nous ont spontanément parlé du forfait local même si elles n'y ont pas toutes souscrit. Cette femme en **dispose depuis six mois**, elle y a souscrit après avoir reçu un dépliant de France Telecom et suite à la relance téléphonique d'un agent commerciale :

« *Et depuis septembre 98 j'ai le forfait local. Le forfait local c'est trente-cinq francs mais pas en plus de ce qu'on paie. Si on téléphone pour trente-cinq francs le week-end, le soir on ne paie pas plus que si on payait à l'unité. C'est une commodité. Le forfait je l'ai connu par un courrier de France Telecom et puis une fille (commerciale de France Telecom) m'a téléphoné et elle m'a convaincu.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Un autre homme nous a confié ne pas avoir de forfait local parce qu'il **bénéficie déjà d'un tarif particulier** :

« *Je n'ai pas de forfait local parce qu'avec l'abonnement de la Poste de mon ami, on a un certain nombre d'unités gratuites.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Un autre homme nous a déclaré ne pas avoir souscrit au forfait local parce **qu'il utilise ses téléphones portables pour appeler le soir et en province** :

« Je n'ai pas le forfait local parce que j'appelle peu le soir et si je le fais c'est avec mon portable pour bouffer le forfait, je l'utilise aussi pour appeler en province. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

g. Le signal d'appel

Les personnes que nous avons rencontrées nous ont souvent parlé du signal d'appel qu'elles sont nombreuses à avoir. Certains **disposaient de ce service aux Etats-Unis avant d'émigrer en France, ce qui explique qu'ils y ont souscrit très tôt** :

« J'ai le signal d'appel depuis cinq ou six ans. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

« Le signal d'appel je l'ai depuis l'offre de lancement, il est désactivé sauf si je sais que quelqu'un va appeler. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

D'autres l'ont depuis moins longtemps :

« J'ai le signal d'appel depuis un an, je l'ai pris pour le boulot et puis aussi pour les amis. Le signal je crois que ça coûte dix ou seize francs. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Plusieurs autres personnes nous ont confié qu'elle ne souscriraient pas à ce service parce qu'elles ne l'apprécient pas :

« Je n'ai pas le signal d'appel parce que je pense que quand quelqu'un téléphone il a envie d'avoir l'impression d'être le plus important. Tout le monde veut sentir qu'il est important et pour ça le signal c'est horrible. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

« Je n'ai pas pris le signal d'appel, je déteste ça. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

h. L'affichage du numéro

L'affichage du numéro est un autre service auquel les individus ont facilement recours pour gérer leurs appels :

« *Le prochain téléphone j'aimerais la présentation du numéro. Je filtre si je suis en entretien comme maintenant, en moyenne c'est 50% du temps. Mon mari ne filtre jamais.* » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

« *J'ai l'affichage du numéro depuis le lancement.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

i. Le transfert d'appel

Un interviewé nous a également dit avoir le transfert d'appel.

2. Les avantages et les inconvénients des services utilisés

Nous avons cherché à connaître quelles étaient les impressions des utilisateurs de différents services proposés par France Telecom. Nous avons observé que les personnes d'origine américaine sont souvent exigeantes pour quelque chose qui leur coûte de l'argent, ce qui explique qu'elle se montrent parfois relativement critiques au sujet des services France Telecom.

a. Primaliste

Nous avons rencontré **un homme très enthousiaste qui nous a dit réaliser d'importantes économies avec Primaliste Internet :**

« *Primaliste Internet ça me fait faire beaucoup d'économies.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Une autre femme avec qui nous nous sommes entretenus nous a déclaré **ne pas faire de grandes économies avec Primaliste mais elle le garde parce que cela lui donne bonne conscience**, elle est surtout intéressée par l'effet psychologique que lui apporte ce service :

« *Ca ne fait pas beaucoup d'économies mais c'est le psycho qui marche.* » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Certaines personnes ont souscrit à Primaliste mais elles se rendent compte que ce **service ne leur fait pas réaliser d'économies importantes**. Cela les conduit à **hésiter à garder Primaliste** :

« *J'ai vu que j'avais Primaliste à la campagne mais je crois que je suis déficitaire alors je vais peut-être annuler, je crois que ça coûte quinze francs par mois.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

« *Les avantages, je ne sais pas, je crois que je ne téléphone pas suffisamment, mais je n'ai pas fait le calcul.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Une autre personne nous a dit **avoir résilié son abonnement à Primaliste parce que cela ne lui faisait pas faire d'économies**. Elle a également ajouté que c'était compliqué parce qu'il fallait appeler le soir, ce témoignage montre que les individus ont tendance à mélanger les différents services et ne plus savoir exactement ce qu'ils ont et de quelle manière ils doivent l'utiliser :

« *On a eu Primaliste je crois mais c'était pas très avantageux pour nous. Je m'étais abonnée par téléphone comme je ne sors presque pas. J'ai essayé Primaliste pour appeler mon fils à Marseille mais je n'ai pas eu un grand bénéfice, ça n'a pas marché du tout parce que j'oublie les horaires et on peut pas appeler toujours alors pour finir on a laissé tomber.* » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Nous avons rencontré un homme qui nous a dit que les **offres étaient trop nombreuses pour réussir à savoir véritablement laquelle il faut choisir et ensuite quelles sont les spécificités de son utilisation** :

« *Chez France Telecom il y a trop d'offres de prix, trop compliquées, aux Etats-Unis on paie un forfait mensuel et puis on ne se pose plus de questions.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

b. Le signal d'appel

Les personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées sont pour **la plupart mécontentes du signal d'appel**. Ceux qui possèdent des téléphones qui viennent des Etats-Unis n'ont **pas la touche R2 sur leurs combinés ce qui les conduit à bricoler** afin de pouvoir néanmoins d'utiliser ce service :

« Je n'ai que des appareils américains alors la touche R2 n'existe pas. Etant américain, on a ces services depuis longtemps, ça n'a rien de nouveau. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Ils utilisent le signal d'appel en raccrochant immédiatement avec leur premier interlocuteur pour pouvoir prendre le second appel :

« Le signal d'appel il marche mal, c'est parce que mon appareil il fait bipbipbip et je dois raccrocher tout de suite, il n'y a pas la touche R2. Mais c'est quand même très pratique. Aux Etats-Unis, il existe un système, quand tu veux parler de manière urgente à quelqu'un qui est déjà en ligne, tu appelles l'opérateur, et c'est lui qui coupe la conversation. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Cet homme regrette également que le message ne soit pas enregistré dans une autre langue que le français parce que ses **amis américains ne comprennent jamais ce que dit l'opératrice** ce qui les conduit par exemple à le rappeler plusieurs fois de suite jusqu'à ce qu'il prenne leur appel :

« Souvent ceux qui insistent avec le signal d'appel en France ce sont des Américains qui ne comprennent pas le message enregistré en français par France Telecom. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Une autre femme s'est plainte de la **complexité d'utilisation du signal d'appel, pour elle, appuyer sur R2 n'est pas du tout un automatisme**, au contraire, elle oublie fréquemment ce qui provoque des dysfonctionnements :

« Et ça ne marche pas toujours, il faut faire R2 quand on raccroche mais comme on oublie souvent, après ça ne fonctionne plus du tout. »
(F, 51 ans, chercheur, 1958)

c. Le forfait local

Les personnes que nous avons rencontrées sont souvent **dubitatives en ce qui concerne le forfait local, elles ne pensent pas faire beaucoup d'économies** :

« Je crois que je remplissais les conditions mais je ne crois pas que je gagne beaucoup. Je suis dubitative. J'ai pas regardé si je fais des économies. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Cette autre femme n'est pas satisfaite parce qu'il faut appeler le soir, ce qu'elle ne fait pas :

« Et je crois aussi que j'ai essayé le forfait local mais là encore ça n'a pas marché très bien parce qu'il faut téléphoner la nuit. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

La complexité de certains services et les différentes conditions qu'il faut remplir pour bénéficier de chaque réduction sont des facteurs qui découragent les individus. A cela s'ajoute le sentiment de ne réaliser aucune économie ce qui conduit certains à renoncer aux services proposés.

C. LES AUTRES SERVICES DE FRANCE TELECOM ET DES AUTRES OPERATEURS

Les personnes d'origine américaine ont souvent recours à différents opérateurs pour leurs communications. Même si la plupart des personnes que nous avons interviewées ont déclaré bénéficier d'un service surtout pour leurs communications internationales, elles sont également sensibles à la concurrence sur les télécommunications locales et nationales.

1. La motivation pour recourir à un autre opérateur pour l'international et le processus de prise de décision

Il est important de souligner que la prise de décision de recourir à un opérateur alternatif est parfois motivée au début, simplement par l'impossibilité de faire un appel avec France Telecom. Ensuite viennent les facteurs financiers qui deviendront souvent essentiels par la suite, lorsque les individus décident de garder l'opérateur alternatif. Pourtant, la prise de décision de changer d'opérateur comporte une lourde charge mentale qui freine certaines personnes.

a. Impossibilité de faire certains appels avec France Telecom

Les personnes d'origine américaine ont pris **l'habitude, en vivant aux Etats-Unis, d'appeler des numéros gratuits commençant par 1-800**, pour appeler la plupart des prestataires de services comme par exemple les banques, les compagnies aériennes, les sociétés de vente par correspondance. A leur arrivée en France, certains se sont rendus compte qu'il leur était **impossible de composer ces numéros depuis leur domicile** :

« J'appelle les Etats-Unis pour des affaires, par exemple pour acheter des choses par catalogue, pour consulter mes comptes en banque qui sont tous là-bas. Avant d'avoir AT&T je ne pouvais pas appeler un numéro vert depuis la France. C'est très très gênant. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

« Je commande des marchandises professionnelles aux Etats-Unis, il y a trois ans, il m'était impossible d'obtenir un numéro 1-800 avec France Telecom. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Cette **impossibilité d'appeler gratuitement a conduit de nombreuses personnes à avoir recours à un opérateur alternatif**. Cet homme que nous avons rencontré est par exemple définitif :

« C'est ce qui m'a poussé à prendre le Kall back. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Une autre femme avec qui nous avons discuté nous a fait part du fait qu'il n'y avait pas uniquement l'impossibilité d'appeler certains numéros mais **également le prix des communications qui l'a conduite à souscrire à un opérateur alternatif**. Elle a ajouté que l'impossibilité de composer des numéros 1-800 avec France Telecom est un facteur qui l'incite indiscutablement à garder l'opérateur alternatif :

« C'est pas ma motivation principale pour avoir pris AT&T ou le Kall back, c'est aussi beaucoup moins cher, mais c'est une bonne raison pour garder ces services. Au bureau par exemple, je suis obligée de faire des appels professionnels vers des numéros 1-800 avec ma carte, c'est quand même incroyable. France Telecom doit inventer un moyen parce que quand on ne peut pas appeler c'est vraiment très gênant. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

b. Volonté de faire des économies

Un facteur de motivation important pour recourir à un opérateur alternatif est également le prix des communications. Nous avons par exemple rencontré un homme qui nous a confié avoir **dépensé énormément d'argent quand il est arrivé en France ce qui l'a contraint à trouver une solution pour dépenser moins** :

« J'ai été obligé par nécessité de survie financière de m'abonner à un service pour payer mois cher parce que quand je suis arrivé en 1993, je ressentais beaucoup le besoin de rester en contact et j'avais des factures de téléphone de six mille francs. C'est moins cher pour tous les pays, les prix sont différents selon les pays. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Un autre homme avec qui nous nous sommes entretenus nous a expliqué sa démarche en disant qu'il prenait le temps de **calculer la solution financière la plus adaptée à ses besoins en communication**. Selon lui, ce qui compte c'est de **trouver un opérateur avantageux et après de pouvoir ne plus se préoccuper de ses dépenses** :

« Moi, à un moment donné je fais la comparaison et après j'ai d'autres chats à fouetter, je ne ferais jamais des tableaux sur Excel pour voir exactement ce que je gagne ou dépense comme le font certains. (d'un ton très ironique et assuré à la fois). » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

c. Moyens de connaissance d'un autre opérateur

Deux modes de prise de connaissance de l'existence d'opérateurs alternatifs se complètent : les publicités dans la presse, et les conseils d'amis. **La presse spécialisée gratuite destinée aux anglo-saxons résidant à Paris** (dont les principaux titres que nous ont mentionné nos interlocuteurs sont : *FUSAC, Voice magazine*) **est souvent un moyen de connaître les opérateurs alternatifs** qui placent de nombreuses publicités dans ces publications. Plusieurs personnes ont connu les opérateurs alternatifs de cette manière :

« J'ai trouvé cet abonnement de réduction dans FUSAC. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Une autre femme nous également dit avoir connu un opérateur par la **publicité dans la presse**. Elle ajoute que quelqu'un lui en a aussi dit du bien :

« *J'ai connu Global Access par une publicité, je crois que c'était même le Herald Tribune et quelqu'un m'a dit que c'était très bien.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Plusieurs personnes nous ont dit avoir **connu les opérateurs alternatifs par des amis**. L'extrait du discours de cette femme illustre cette situation :

« *Global Access on l'a depuis plusieurs années, c'est une amie qui m'en a parlé.* » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Cet homme que nous avons rencontré a également connu l'opérateur relais par un ami :

« *J'ai First Telecom depuis six mois c'est un ami qui m'en a parlé, il m'a détaillé le prix et j'y ai immédiatement souscrit par téléphone.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Cet autre témoignage évoque aussi le rôle prescriptif joué par le conseil promulgué par un ami dans le choix d'un opérateur différent que France Telecom :

« *C'est un ami qui m'a conseillé le Kall back.* » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

d. C'est difficile de comparer

Prendre la **décision de changer d'opérateur est une démarche que les personnes que nous avons rencontrées trouvent compliquée**. Cet homme nous a raconté qu'il ferait des recherches s'il se décide à prendre un téléphone portable, mais il trouve que **ce n'est pas simple** :

« *Si je craque pour un mobile, mais je ne suis pas encore prêt, je ferai plus de recherches. La vie était plus simple avant, la téléphonie n'est pas simple. Ayant l'abonnement payé, je ne vais pas investir dans un calcul pour changer.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Une autre femme nous a raconté avoir fait des démarches auprès des opérateurs, mais il est selon elle **difficile de comparer, parce qu'il existe beaucoup de clauses particulières qui différencient les produits** :

« C'est difficile de comparer, d'avoir les mêmes termes partout, souvent c'est comme si on comparait des oranges et des cacahuètes, il n'y a pas de mesures communes. Quand on demande à First Telecom, je leur ai demandé une comparaison sur le prix par minute, ils me l'ont donnée oralement, tout de suite et c'était à leur désavantage. Parce qu'il faut payer le premier appel ce qui les rend chers, apparemment c'est bien que si on parle longtemps. Si on appelle France Telecom ils ne le feraient pas. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Dans la situation particulière de cet homme, l'abonnement gratuit à France Telecom ne l'incite pas à changer, mais il nous confie que ce sont souvent des **petites tracasseries qui lui compliqueraient la vie quotidienne, comme par exemple le fait de changer d'adresse e-mail qui l'empêchent d'entreprendre des changements :**

« Si je n'avais pas l'abonnement gratuit avec France Telecom, je réfléchirais. Je ne suis pas loyal envers France Telecom. Si je garde Wanadoo depuis mars 98 c'est parce que je n'aime pas changer d'adresse e-mail. Mais s'il y a quelqu'un qui propose un accès gratuit, pourquoi pas. Le câble, pourquoi pas, Numéris par contre c'était cher, ils visaient surtout une clientèle de petites entreprises. Comme je déménage, je vais me renseigner, pour Numéris, j'avais fait le calcul, c'était pas la peine. J'ai essayé Club Internet, la connexion et le service technique sont aussi merdiques que Wanadoo, ça ne vaut pas la peine de changer. Pour Internet, je suis plus à l'affût d'améliorations, je suis prêt à changer. Le parrainage, jamais de la vie, mais je ne suis pas convaincu que les autres soient meilleurs. J'ai vu que 60% des personnes qui ont Internet par le câble ne sont pas contents. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Une femme nous a raconté qu'elle se **perdait facilement à travers toutes les offres proposées, elle trouve que c'est compliqué**. Son doute est accentué par le fait qu'une de ses amies américaines a pris la décision d'abandonner tous les opérateurs alternatifs et d'utiliser France Telecom. Cela contribue à renforcer ses doutes et à accentuer son hésitation pour savoir si elle fait bien ou pas :

« Je trouve que c'est compliqué, j'essaie de lire les brochures que je reçois avec les factures, j'écoute mes amis qui regardent de plus près. (J'ai une amie qui) a beaucoup d'argent, elle a eu plein de programmes différents, elle a tout calculé et elle a décidé d'abandonner tout pour France Telecom. Parce que France Telecom c'est plus facile, et parce qu'il n'y a pas de numéro intermédiaire. Elle a étudié la question et c'est mieux pour elle, elle a six enfants, ils sont tous aux Etats-Unis et elle appelle très souvent. Moi j'ai tendance à rester comme je suis, avec mes deux maisons, Global Access c'est plus facile, par exemple à la campagne avec France Telecom et Primaliste je suis déficitaire. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Pour cet homme, le **volume des communications internationales ne lui apparaît pas suffisamment important pour changer ses pratiques** :

« Je ne sais pas, je ne connais pas les télécartes, j'ai vu des propositions intéressantes je n'ai pas un volume suffisant. Si j'avais besoin de téléphoner plus, je m'y intéresserais. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

2. Les opérateurs utilisés

Les interlocuteurs d'origine américaine ont souvent recours à différents moyens qui participent en quelque sorte à dessiner le puzzle de leurs communications. Ils peuvent avoir des cartes auprès d'un opérateur téléphonique, utiliser un opérateur relais pour les communications internationales ou encore avoir Internet par le câble.

a. Les cartes des opérateurs téléphoniques

Les personnes que nous avons rencontrées utilisent fréquemment des **cartes téléphoniques d'opérateurs américains**. Elles nous ont dit s'en servir surtout lorsqu'elles voyagent à l'étranger et **pour composer des numéros 1-800** depuis la France. Une femme nous a par exemple expliqué qu'elle a depuis longtemps une carte avec AT&T :

« J'ai AT&T c'est surtout pour quand je suis aux Etats-Unis, des fois je l'ai utilisé d'ici pour faire des numéros en 1-800, je dois l'avoir depuis 10 ans. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Une autre femme avec qui nous avons discuté nous a également parlé de la carte AT&T qui lui sert pour appeler les numéros gratuits, en 1-800, depuis la France :

« AT&T pour les collect calls, pour les actions que j'ai aux Etats-Unis, pour la carte Visa qui est sur un compte là-bas, il y a un numéro pour appeler AT&T comme ça ce n'est pas moi qui paie. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Cette femme a aussi déclaré qu'elle utilisait régulièrement sa **carte AT&T pendant ses séjours aux Etats-Unis afin de pouvoir appeler aussi souvent et longtemps qu'elle le désire, sans que ce soit son hôte qui reçoive la facture :**

« J'utilise AT&T quelques fois en dehors de la France, quand je suis aux Etats-Unis ou ailleurs surtout pour pouvoir appeler de chez quelqu'un sans me sentir gênée, en pouvant parler aussi longtemps que je veux comme c'est moi qui paye. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Lors d'un interview, une interlocutrice nous a dans un premier temps dit que même si elle était régulièrement sollicitée par la compagnie téléphonique américaine MCI, elle n'avait pas besoin de ce service :

« Je n'ai pas la carte MCI même si je reçois régulièrement des offres parce que je suis 'frequent flyer' chez American Airlines. C'est bien pour les businessman, moi j'en ai pas besoin. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Elle nous a ensuite parlé d'une pratique à laquelle les Américains ont souvent recours quand leurs enfants partent à l'étranger, qui est de **donner à leurs enfants une carte avec AT&T ou MCI afin qu'ils puissent les appeler facilement sans payer :**

« Quand les enfants quittent la maison aux Etats-Unis, leurs parents leur donnent souvent une carte comme MCI, comme ça les enfants appellent et puis ce sont les parents qui paient. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Elle nous a également dit avoir conseillé cela à une de ses amies. Selon elle, les jeunes américaines qui sont filles au pair à Paris n'ont pas la possibilité d'appeler du domicile de la famille chez qui elles travaillent parce que c'est trop cher :

« Moi j'ai conseillé de faire ça à une amie qui va envoyer sa fille en France pour un an parce que les filles au pair ne peuvent jamais appeler de chez elles. Si vous allez dans le XVIème le dimanche, rue de la Pompe, il y a des queues devant les cabines. Comme c'est leur jour de congé, ils vont appeler, il y en a aussi qui viennent dans les boutiques ici. Ils n'ont pas le droit d'appeler de chez eux. Je suis présidente d'un groupe de charité à la cathédrale, il y a une fille au pair qui est venue désespérée parce qu'elle ne pouvait appeler de chez elle pour organiser ses études à l'université alors je lui ai trouvé des Américains qui ont un bureau et elle peut appeler de là-bas. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Cette pratique évoquée ici pour les filles au pair, doit également être utilisée par les parents américains dont les enfants viennent étudier à Paris. Pour les jeunes, appeler à l'étranger avec une carte MCI ou AT&T est parfois une démarche plus facile parce qu'ils sont les initiateurs de l'appel, mais ne se préoccupent pas de payer la communication. Et leurs parents profitent du tarif américain pour les télécommunications internationales qui est plus avantageux par rapport à celui de France Telecom

b. Les opérateurs relais

Nous avons rencontré des personnes originaires des Etats-Unis qui nous ont **dit utiliser pour leurs communications internationales un opérateur relais**. Dans les entretiens, les individus nous ont parlé de Global Access, de First Telecom et de Kall back.

Un interviewé nous a expliqué la démarche qu'il faisait quand il appelait mais il ne se souvenait pas du nom de l'opérateur qu'il avait par ailleurs trouvé dans le magazine *FUSAC* :

« J'appelle un numéro spécial qui me permet de diminuer ma facture des 2/3. Maintenant je paie deux mille francs. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

D'autres interlocuteurs **utilisent simultanément plusieurs opérateurs**. Cet homme qui est par ailleurs abonné à Bouygues et SFR, nous a dit utiliser First Telecom pour ses appels vers l'international depuis chez lui et de l'extérieur, et le câble pour Internet :

« First Telecom est mon fournisseur d'accès alternatif pour les lignes personnelles et privées. « J'utilise mon portable à l'international pour les urgences, avec First Telecom, j'ai un numéro à dix chiffres pour entrer dans leur réseau comme ça même quand j'appelle à l'international j'utilise mon forfait local. J'économise au moins 50%. J'ai le câble pour Internet. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Etant donné que le câble lui permet de communiquer avec l'étranger par e-mail sans passer par le réseau de France Telecom, nous avons choisi de le considérer comme étant un opérateur. Une autre femme que nous avons rencontrée nous a dit avoir le câble :

« Comme c'est facile et qu'on a le câble, ça a changé beaucoup les factures qui étaient très grandes parce que chaque appel était facturé. Maintenant je peux le laisser allumé tout le temps. Le câble ça fait deux mois qu'on l'a, on l'a pris quand on a vu la campagne de publicité. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Cette même interlocutrice a souscrit à plusieurs offres proposées par les opérateurs relais. Mais elle ne les utilise pas tous de façon régulière :

« J'ai Global Access depuis cinq ou six ans. J'ai aussi un abonnement avec First Telecom mais je ne m'en sers jamais, avec eux j'ai un compte avec de l'argent pour appeler, mais il faut que je rapatrie l'argent comme je ne m'en sers pas. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

c. Les opérateurs utilisés pour la téléphonie mobile

Parmi les personnes que nous avons rencontrées, **plusieurs avaient des téléphones portables mais aucune ne nous a dit être abonnée à Itinériss :**

« Pour le portable c'est Cégétel. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

« Bouygues » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Une femme nous a expliqué avoir choisi SFR pour la couverture internationale :

« Moi j'ai pris SFR parce que je voulais international. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Une autre nous a dit que c'est son mari qui avait pris le téléphone et elle nous a demandé si France Telecom faisait des portables :

« C'est mon mari qui l'a pris (le portable), il a dû se laisser dire par le vendeur (silence) France Telecom en fait ? » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

La téléphonie mobile est considérée, par certaines personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées, comme étant le **seul marché qui n'est pas sous l'emprise du monopole de France Telecom**. Elles ont l'impression de **pouvoir véritablement profiter de la concurrence parce qu'elle existe sur des produits identiques** qui, contrairement aux opérateurs alternatifs, ne requièrent par exemple pas de manipulations supplémentaires :

« J'ai appelé deux fois SFR ils étaient sympathiques et efficaces, j'ai pas d'ennuis, si j'ai des problèmes je change. Aux Etats-Unis les gens changent ils prennent Sprint ou MCI s'ils ont un problème, il y a un esprit de service, il faut faire plaisir au client. Pour les portables il y a beaucoup de publicités parce qu'on a vraiment le choix entre Bouygues, SFR. Pour le téléphone à la maison avec France Telecom on n'a pas le choix. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Cette situation est importante pour l'avenir parce que nos interviewés quand ils peuvent choisir, ont systématiquement choisi d'autres opérateurs que France Telecom.

3. Les avantages

Le témoignage de ces retraités introduit le sentiment général partagé par les différents utilisateurs d'opérateurs relais que nous avons rencontrés :

« Comme on trouve que c'est bien, on le garde. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

a. Une manipulation facile

Le recours à un opérateur relais implique de faire une manipulation supplémentaire avant chaque appel. Cette **manipulation décourage certains à avoir recours à un autre opérateur que France Telecom. Mais les personnes qui ont déjà fait dans un premier temps la démarche de souscrire à un opérateur étranger, nous ont dit ne pas être gênées par les manipulations à effectuer par la suite**. Nous avons par exemple rencontré une femme qui utilise Kall back depuis plusieurs années et qui est très contente :

« Depuis cinq ans j'ai le Kall back, j'appelle le numéro, ça sonne une fois et puis ils me rappellent immédiatement chez moi et ça me coûte 50% moins cher. J'aime beaucoup, je suis très contente, la manipulation ne me gêne pas du tout. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Cet autre témoignage d'une utilisatrice de Global Access insiste également sur **la facilité d'utilisation** :

« Global Access c'est bien et pas cher, on fait un numéro et après on fait le numéro aux Etats-Unis sans raccrocher, c'est pas du tout compliqué. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Une autre personne qui téléphone avec cet opérateur mentionne pourtant les **difficultés qu'elle rencontre quand elle veut appeler avec son opérateur relais en dehors de chez elle**, parce qu'elle doit mémoriser un code :

« Je suis satisfaite, c'est facile à utiliser, il y a un numéro à composer à Paris, c'est très facile pour appeler de chez soi par contre pour appeler d'un autre poste c'est un peu plus compliqué, il faut faire un code et je l'oublie systématiquement. A la campagne j'ai aussi Global Access parce qu'on peut enregistrer plusieurs numéros au départ qui sont reconnus par le service ce qui évite les tracasseries du code secret. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

b. Une qualité égale à moindre coût

Nous avons vu que le prix des communications est un facteur important pour expliquer la motivation des individus à changer d'opérateur. Il est intéressant d'observer à travers le témoignage de cette femme que **les individus aiment surtout pouvoir parler plus longtemps** :

« Je n'économise rien mais je peux parler beaucoup plus, je peux parler deux fois plus longtemps. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Une autre interlocutrice nous a dit qu'elle souhaitait avant tout **payer moins cher pour ne pas avoir à limiter la durée de ses conversations** :

« J'ai pris Global Access pour diminuer la facture de téléphone mais je ne me suis jamais préoccupée du temps, je n'essaie pas de limiter la durée de mes appels, mais je veux payer moins cher. Avant j'avais le Kall back mais c'était compliqué et pas moins cher. C'est très difficile de calculer ça. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Un autre homme que nous avons rencontré évoque le prix des communications mais il parle également de la **qualité des appels qui est selon lui égale à celle proposée par France Telecom** :

« J'ai changé pour le prix et je reste pour la qualité, c'est la même qualité que France Telecom, il n'y a pas de parasites, pas d'écho donc je reste. A qualité égale c'est le prix qui fait la différence. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Une autre interlocutrice nous a dit qu'elle appréciait aussi de **pouvoir régler ses factures en dollars** :

« C'est moins cher que France Telecom, on économise mille francs par mois et en plus on paie la facture en dollars alors ça c'est vraiment beaucoup mieux. Global Access c'est bien, le prix est très intéressant, c'est moins cher, la qualité est très bonne et en plus je peux payer en dollars. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Cette même personne nous a aussi déclaré pendant l'entretien :

« Si France Telecom était moins cher que Global Access je serais avec eux, même si c'est quand même très pratique pour moi de payer en dollars. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

4. Les inconvénients

Certaines personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées nous ont dit avoir eu recours à différents opérateurs depuis qu'ils vivent en France. Pour mieux saisir les critiques qu'ils formulent à l'égard des opérateurs relais, il est intéressant d'analyser les raisons les ayant parfois conduit à changer d'opérateur. Une femme nous a par exemple parlé des **difficultés qu'elle a connues avec un opérateur qui avait instauré un seuil maximum de communications mensuel** :

« Avant le Kall back j'avais je crois un truc qui s'appelait Passeport qui n'existe peut-être même plus, j'ai eu beaucoup de problèmes avec eux. Si on dépassait une certaine somme, c'était fini, on ne pouvait plus appeler le reste du mois, je crois que c'était vingt-cinq dollars. C'était complètement débile. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Une critique similaire nous a été rapportée par un homme qui a résilié son abonnement avec Kall back parce qu'ils **lui facturaient un minimum de communications mensuelles qu'il trouvait trop élevé** :

« Le Kall back je l'avais depuis 1996 mais j'ai abandonné parce qu'il y avait un minimum mensuel de vingt-cinq dollars. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Un autre **ennui auquel les individus sont parfois confrontés est l'échéance de leur carte de crédit**. Comme ils doivent régler leurs factures par prélèvement sur leurs cartes de crédit, lorsque celles-ci arrivent à expiration, leur compte téléphonique est automatiquement bloqué :

« Souvent, même avec le Kall back, comme c'est débité sur une carte de crédit, si celle-ci arrive bientôt à échéance, on est coupé, on ne peut plus faire d'appels. Ce qui est débile parce que les cartes sont toujours renouvelées. Il faut après faire toutes les démarches pour être réinscrit. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Une dernière critique nous a été formulée par cet homme qui nous a raconté que quand **il appelle avec First Telecom il est parfois coupé dans sa conversation quand il doit utiliser la touche #**. Ce qui le conduit à devoir rappeler avec France Telecom :

« First Telecom c'est beaucoup plus pratique que le Kall back et c'est la même qualité. Et puis j'ai un téléphone mobile américain qui me sert de répondeur là-bas mais pour consulter les messages je suis obligé d'utiliser France Telecom parce que quand j'appuie sur #, ça coupe avec First Telecom. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Les individus d'origine américaine disposent d'un large éventail d'objets qu'ils ont acquis de façon successive et qui leur ont permis de constituer un équipement de communication sophistiqué et diversifié. Ils disposent également de services France Telecom et d'opérateurs pour leurs télécommunications internationales.

III. LES PRATIQUES DE COMMUNICATION VERS L'INTERNATIONAL

L'observation des pratiques de communication des personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées montre de quelle manière les individus ont recours aussi bien à des pratiques de communication écrites et orales. Nous allons insister dans cette partie sur les transformations qui sont actuellement en cours, il est intéressant de souligner que les individus vivent actuellement une modification de leurs pratiques liées à l'apparition d'un nouveau média, Internet.

A. LES PRATIQUES DE LA COMMUNICATION ECRITE

Les individus avec lesquels nous nous sommes entretenus utilisent l'écrit dans leurs communications. Il est intéressant d'observer que la communication écrite peut transiter par trois médias très différents : la lettre, le fax et l'e-mail. Chacun de ces trois moyens est investi d'usages et de représentations qui lui sont propres.

1. Le courrier

Le courrier constitue le moyen de communication écrite qui est de moins en moins utilisé par les individus. Son usage est réservé à des situations sociales relativement précises, et les individus considèrent qu'une lettre est lourde par ce qu'elle requiert un investissement en temps qui est important. L'écrit est également un moyen de communication sur lequel porte une forte contrainte sociale.

a. Une pratique rare

Les personnes d'origine américaine rencontrées nous ont le plus souvent confié qu'elles **écrivaient très peu** :

« *J'écris très peu voire jamais.* » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Cet autre homme a ancré son propos dans la matérialité de l'écriture en insistant sur le **geste qu'il ne pratique plus** :

« *Ca fait des années que je n'ai pas écrit au stylo sur du papier.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Nous avons également parlé à un homme qui nous a expliqué être un fervent lecteur de correspondances, mais il nous a dit que pour sa communication personnelle, il avait tendance à choisir des médias rapides :

« Je lis beaucoup de correspondances du XVIIIème et XIXème siècles, j'adore les correspondances de Flaubert ou Mann mais je suis un Américain, alors pour communiquer je décroche le téléphone (il mime le geste). Moi je n'écris pas, sauf pour les choses professionnelles, j'aime beaucoup écrire, mais pour la communication, je préfère la rapidité. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Un homme nous a raconté qu'il ne communique pas de manière régulière, il n'écrit pas mais ne remplace pas non plus cela par le téléphone. Nous verrons ultérieurement que c'est l'e-mail qui est essentiel pour cet individu :

« J'écris très très peu et je ne téléphone pas sauf si c'est absolument nécessaire, la première fois quand je suis resté à Paris dix ans, je communiquais peu. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

b. Ecrire pour des occasions particulières

La pratique de la communication épistolaire est **souvent réservée à des événements précis comme par exemple, les anniversaires**. Une femme nous a confié écrire régulièrement pour souhaiter les anniversaires :

« Pour les anniversaires j'envoie des lettres parce que les gens aiment bien ça. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Les anniversaires ont un statut particulier, ils sont une occasion spéciale :

« Pour les occasions spéciales, les vœux d'anniversaire j'écris. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

D'autres personnes panachent plusieurs modes de communication pour transmettre leurs vœux :

« Pour les vœux d'anniversaire, j'écris et je téléphone. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Quelquefois, **les fêtes religieuses constituent un moment pendant lequel les individus choisissent d'écrire**. Une femme nous a par exemple raconté écrire régulièrement pour les fêtes juives, elle nous a aussi dit plus tard dans l'entretien utiliser souvent les sites proposant des cartes de vœux qu'elle trouve sur Internet :

« *Et puis j'envoie des lettres pour les fêtes juives.* » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Cet interlocuteur est catégorique, il n'a aucune pratique épistolaire, sauf quand il s'agit des vœux :

« *J'écris jamais, sauf les vœux.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Pour cet autre homme, les fêtes religieuses constituent éventuellement une opportunité pour écrire, mais ce n'est pas une pratique régulière :

« *Avant, je n'envoyais pas des vœux tous les ans mais quand je le faisais, c'était par courrier. Et puis comme je retournais soit en France quand je vivais aux Etats-Unis ou vice-versa, à Noël, je voyais les gens.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

c. Envoyer des cartes postales de voyage

Nous avons rencontré des personnes pour lesquelles les cartes postales constituent souvent une opportunité d'écrire. **Les voyages deviennent ainsi une occasion de communiquer avec son entourage**. Une femme nous a raconté que l'achat de cartes postales constitue la première activité à laquelle elle consacre du temps lorsqu'elle voyage :

« *Je n'envoie pas de lettres par contre en voyage je suis une grande consommatrice de cartes postales, c'est la première chose que je fais quand j'arrive : aller dans un bureau de poste pour acheter des timbres. Même avant l'e-mail, j'étais une grande consommatrice de cartes postales.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Une autre interlocutrice nous a expliqué qu'elle s'interdisait d'envoyer des e-mails pendant les vacances, ce qui lui permettait d'écrire des cartes postales :

« *Je ne prends jamais mon ordinateur en vacances, j'écris des cartes postales.* » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Les séjours prolongés à l'étranger constituent également un moment propice pour envoyer des cartes postales. Le témoignage de cet homme illustre que l'envoi de cartes postales est une pratique étroitement associée au voyage :

« Pendant mon voyage d'un an j'envoyais des cartes postales, depuis, pas trop. Je devrais parce que mes amis m'envoient des cartes de partout, tu as dû voir chez moi à côté de l'entrée il y en a sur le mur, la semaine dernière j'ai reçu une carte de Chine et une de Buenos Aires. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Pour d'autres personnes encore, l'envoi de cartes postales est en quelque sorte une pratique résiduelle :

« Le téléphone, j'utilise beaucoup le téléphone et puis parfois les cartes postales. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

d. Ecrire à des personnes choisies

◆ L'écrit est utilisé pour instaurer un contact privilégié

Nous avons rencontré plusieurs personnes qui établissent une **hiérarchie entre les différents moyens de communication, certains sont réputés faciles et bon marché, comme l'e-mail, d'autres sont plus exigeants et ont plus de valeur aux yeux des individus, c'est notamment la lettre**. Cette femme nous a justement expliqué que l'écrit est un mode de communication qui est pour elle très impliquant :

« Les lettres c'est quand je cherche un contact personnalisé et chaleureux. J'écris quand il s'agit d'une relation à laquelle je tiens beaucoup. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Une interlocutrice a insisté sur **l'aspect cérémoniel de l'écriture**, pour elle, écrire cela implique de faire attention à la beauté de la lettre, c'est également s'isoler dans un endroit qui permet de se plonger dans sa correspondance sans être dérangé :

« J'aime bien écrire mais comme je suis journaliste c'est parfois un peu comme un travail, une lettre doit être belle, ça rappelle un peu l'école, ça doit être bien fait. Comme je suis journaliste je tape toujours mes articles alors les lettres je les écris à la main, généralement je vais m'isoler au café. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Une autre femme nous a dit avoir **entretenu avec certaines personnes, un échange de nature presque exclusivement épistolaire** :

« Avec le rédacteur en chef de l'*International Journal of the Sociology of Language*, j'ai eu une longue correspondance par lettre, on ne s'est pratiquement jamais parlé au téléphone. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Selon elle, certaines **circonstances, comme par exemple les remerciements, ne peuvent être envoyés autrement que par lettre** :

« Pour remercier j'utilise jamais l'e-mail. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Elle nous a pourtant raconté écrire moins fréquemment que par le passé :

« J'en écris environ cinq par semaine, autrefois c'était cinq par jour. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

D'autres fois, les lettres ont comme fonction d'accompagner un paquet, un colis dont l'envoi est quelques fois précédé d'un e-mail :

« Et à ma sœur je lui écris un petit mot quand je lui envoie des choses mais ce qui est drôle c'est que souvent l'e-mail annonce l'arrivée du paquet bien avant qu'elle ne le reçoive. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

◆ **Ecrire à des individus qui n'ont pas d'e-mail**

Nous avons aussi rencontré des femmes qui **écrivent à des individus qui n'ont pas d'e-mail**. C'est par exemple le cas de cette femme qui communique souvent par lettre avec une amie qu'elle ne peut pas joindre autrement :

« J'ai une amie qui est difficile à joindre et qui n'a pas d'e-mail alors je lui écris. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Cette autre personne nous a dit **envoyer des photos de ses enfants** à ses parents qui vivent aux Etats-Unis et qui n'ont pas d'e-mail :

« Comme mes parents n'ont pas d'e-mail. J'écris pas énormément mais j'envoie des photos des enfants, environ deux fois par an, parce que je veux garder le contact. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

◆ Un média pour communiquer avec les aînés

La correspondance écrite est souvent citée par les personnes que nous avons rencontrées comme **un moyen d'entretenir des relations avec des personnes plus âgées**. Ainsi cette femme qui nous a expliqué que sa grand-mère qui vit aux Etats-Unis l'appelle mais elle nous a dit préférer lui répondre par écrit parce que **l'aspect matériel de la lettre est important** :

« Ma grand-mère est à New York, elle m'appelle mais moi je préfère lui écrire en plus des téléphones parce qu'une lettre, des photos des enfants ça dure plus longtemps, elle peut les lire et les regarder tranquillement. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Cet homme a également l'habitude d'écrire à des personnes âgées :

« Pour les gens de la génération de mes parents, j'envoie des cartes pour Noël. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

2. Le fax

Le fax est **un moyen de communication peu utilisé** par les personnes que nous avons rencontrées. **Souvent, il a été remplacé par l'e-mail**. Certaines personnes nous ont dit l'utiliser pour leurs activités professionnelles :

« J'ai acheté un fax parce que c'était plus commode pour recevoir des traductions comme je ne vais pas assez souvent au bureau (une ou deux demi journées par semaine). » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Ou pour l'organisation personnelle :

« Ma baby-sitter est kenyane, aujourd'hui elle m'a envoyé un fax pour dire qu'elle ne pourrait pas venir, elle est bien, elle travaille pour quelqu'un de l'ambassade et elle vit dans une très grande maison à l'ouest de Paris. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Cette femme nous a également dit l'utiliser pour recevoir des messages de personnes qui n'ont pas accès à l'e-mail :

« Ma copine japonaise n'a pas d' e-mail alors elle m'envoie des fax mais si je l'appelle j'en ai pour une heure. Comme elle me faxe toujours vers huit heures du matin je ne peux pas la rappeler... » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Enfin, le fax sert aussi à recevoir des messages qui ne peuvent pas être envoyés par e-mail :

« *Ma mère m'envoie aussi des e-mails et des fax, beaucoup de fax d'articles de journaux qu'elle trouve intéressants.* » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

3. L'e-mail

L'e-mail est un média qui est de plus en plus utilisé par les personnes que nous avons rencontrées. Le développement massif de cet outil de communication s'explique par les avantages que lui attribuent les personnes d'origine américaine avec qui nous avons parlé. C'est un **média qui offre pleinement aux individus la possibilité de choisir entre une communication instantanée et quasiment permanente, et une déconnexion totale**. Ce jeu entre le direct et le différé constitue une motivation très forte aux yeux de nos interviewés. Il est également intéressant de souligner que les **usages de la communication par Internet ne sont pas du tout stabilisés, les individus sont en train de s'approprier progressivement ce média** et de décider de quelle manière ils désirent l'utiliser.

a. *Les caractéristiques attribuées au média*

♦ **Choisir le moment et mieux communiquer**

L'e-mail est de l'avis de la plupart de nos enquêtés, **le média qui offre le plus de liberté aussi bien pour la réception que pour la consultation des messages**. Ce sentiment de liberté apparaît au travers des entretiens. Les personnes évoquent par exemple le fait qu'on peut choisir quand on désire consulter sa messagerie :

« *Le mail c'est facile, on peut l'envoyer et le lire quand on veut.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Un homme que nous avons rencontré nous a dit que ce qui était le plus important à ses yeux était de **pouvoir choisir s'il était joignable ou s'il ne l'était pas**. Cela le conduit à utiliser fréquemment le répondeur téléphonique, et à choisir quand il veut communiquer par Internet :

« *Je filtre souvent, ça ne me pose aucun problème de laisser sonner. Je ne veux pas être esclave, le téléphone est un outil, avec l'e-mail, je choisis, avec le répondeur et le filtrage on a les deux, on est accessible mais pas obligé de réagir.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Le discours de cette femme évoque également la place que doit occuper un média, il doit permettre de **choisir si on souhaite être disponible ou si on préfère ne pas l'être**. Selon elle, l'e-mail remplit parfaitement cette fonction :

« Ce que j'aime avec l'e-mail c'est qu'on a le temps de regarder, de répondre quand on veut répondre. On n'a plus le droit de ne pas être disponible, tous les gens vous accusent de filtrer, on le fait tous. Mais on n'a pas le droit de ne pas répondre, il y a des gens qui font des crises si on ne répond pas de suite. Il y a aussi ceux qui envoient un e-mail et qui appellent trente minutes après pour savoir si je l'ai bien reçu. Je veux parfois qu'on me laisse tranquille. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Le **schéma de communication est en quelque sorte inversé, c'est le récepteur du message qui choisit à quel moment il désire en recevoir**. Il peut parfaitement décider de **le faire à des heures « incongrues »** :

« On peut faire ça à minuit c'est formidable. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

« On fait ça de nuit quand c'est calme. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Les témoignages que nous avons recueillis insistent également sur un second point, **les individus ont le sentiment que l'e-mail est plus sûr, leurs messages arrivent toujours**. Cet aspect pratique est évoqué de manière récurrente :

« L'e-mail c'est très pratique et je suis sûre que mon message arrive. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

« Depuis deux ans, j'ai un autre moyen pour communiquer qui a plus de facilités : on est sûr que le message va être reçu, le message passe quand il faut, il reste une trace du message. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Les personnes que nous avons interrogées insistent également sur un autre point qui est que lorsqu'elles communiquent par Internet, **elles ne risquent pas d'être confrontées à un répondeur**. Avec l'e-mail, elles nous ont dit avoir l'impression que leur correspondant est toujours disponible :

« Et puis on ne risque pas de tomber sur un répondeur, la personne n'est jamais absente. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

« Avec l'e-mail on n'a pas le problème du répondeur. Je n'aimais pas le répondeur avant d'en avoir un, je découvre et ça devient pratique mais je n'aurais jamais de 'biper'. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Une autre femme avec qui nous nous sommes entretenus nous a dit qu'elle avait **le sentiment que la communication était meilleurs avec Internet**. Elle explique par exemple que souvent au téléphone, l'interlocuteur est distrait, ce qui n'est pas le cas sur Internet :

« Pour les choses qui me sont chères, c'est mieux Internet, on peut développer des idées, quand on parle à quelqu'un, il n'écoute pas toujours. Moi j'adore la bonne communication et au téléphone je sens une frustration. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

◆ **Eliminer la gêne du décalage horaire**

Pour les personnes qui communiquent avec des pays étrangers qui se situent dans des fuseaux horaires différents de la France, se pose le problème du décalage horaire. Aussi, **la communication par e-mail, parce qu'elle n'est pas instantanée, permet de communiquer sans se préoccuper de l'heure qu'il est à l'endroit où réside le destinataire du message**. Les témoignages que nous avons recueillis disent tous à leur manière que :

« L'e-mail c'est formidable pour les Etats-Unis. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Cette femme insiste par exemple sur le fait qu'elle peut sans difficulté écrire un message au moment où elle y pense, indépendamment de l'heure de la journée :

« Et puis c'est plus facile avec le décalage horaire, on peut sans problème envoyer un mot le matin si ça nous passe par la tête. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Ces deux interlocutrices évoquent également l'aspect pratique de l'e-mail :

« L'e-mail c'est pratique pour les Etats-Unis avec le décalage. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

« Il n'y a pas de problème de changement d'horaire, on ne risque pas de réveiller quelqu'un. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

L'e-mail apparaît véritablement comme un moyen **de faire disparaître les ennuis causés par le décalage horaire** :

« *Internet est vraiment une solution pour les problèmes de décalage et puis parce que on peut ouvrir sa boîte quand on veut. C'est plus facile l'e-mail que le téléphone, on peut en envoyer à n'importe quelle heure.* » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

◆ **Le faible coût de la communication**

Un autre avantage de la communication par Internet est son coût qui est par exemple de l'avis de nos interlocuteurs, bien moindre que celui du téléphone :

« *Et puis c'est pas cher.* » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

« *(J'utilise l'e-mail) beaucoup avec l'étranger parce que c'est moins cher, avec les Etats-Unis je communique avec cinq à six personnes par jour à certaines périodes.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Remarquons que les **individus comparent naturellement l'e-mail au téléphone** et non pas au courrier ou au fax, nous verrons ultérieurement que c'est peut-être la nature spontanée des messages qu'ils communiquent qui est à l'origine de cette comparaison. Une femme nous a expliqué qu'il y avait pourtant une différence essentielle entre son utilisation d'Internet et du téléphone :

« *Enfin il y a le prix, encore que le téléphone ça ne me gêne jamais de le prendre pour dire quelque chose, le prix devient important sur la longue durée, quand on parle trente minutes, une heure, et Internet ne remplace pas les conversations longues.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Pour cet homme le coût semble au contraire être un aspect important qui, lorsqu'il est peu élevé, incite à communiquer davantage. En ce sens, la souscription à Internet par le câble participe à la mise en place d'un moyen de communication international dont le prix est très compétitif :

« *Le facteur qui me pousse de plus en plus à utiliser e-mail c'est le câble-modem parce que je ne paie pas la communication. Avant ça ma coûtait, (d'un ton hésitant) je pensais des fois, je groupais mes e-mails pour les envoyer d'un coup. Maintenant je n'ai plus besoin de réfléchir quand envoyer. Le câble me pousse à utiliser de plus en plus Internet mais je ne draguerais pas quelqu'un par e-mail.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

◆ Les inconvénients de l'e-mail

Les personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées évoquent souvent les inconvénients de l'e-mail en le comparant au téléphone. **La gêne naturellement citée est la frustration de ne pas entendre la voix de son interlocuteur**, pour certaines personnes cela **équivalait à une absence de communication** :

« Mais ça me laisse toujours un sentiment profond de non-communication. Même quand j'utilise e-mail, parfois je passe un coup de fil juste pour entendre sa voix. C'est une insatisfaction fondamentale. L'e-mail, c'est une relation bon marché et commode. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Pour cet homme, même s'il s'accorde à dire que le mail est plus facile à envoyer, il évoque également le manque auditif qu'il ressent :

« C'est plus facile d'envoyer un court e-mail mais on n'entend pas la voix de l'autre. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Un autre interlocuteur nous a parlé des problèmes techniques auxquels il était confronté et il a ajouté qu'il avait besoin de voir les personnes avec qui il communique :

« Je connais des 'e-mail addicted', moi je trouve que ça ne marche pas assez rapidement et les problèmes me découragent vite, Internet se débranche... Le côté visuel me manque, rien ne remplace la personne. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Cette femme évoque un autre aspect négatif de l'e-mail, elle se plaint de **ne pas pouvoir avoir une vraie discussion par Internet**, parce qu'il est, contrairement au téléphone, **impossible de lire entre les lignes** :

« Parfois l'e-mail. On ne peut pas avoir une vraie discussion, on ne peut pas savoir tout ce qui se passe dans la vie en envoyant ou recevant un e-mail court. Avec l'e-mail, on n'est pas sûr que la personne a lu le message. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Ce couple nous a témoigné que leur problème venait du fait que leurs **interlocutrices n'ont pas accès à l'Internet en dehors de leur lieu de travail**, ce qui complique la communication par Internet :

« *Je n'aime pas e-mail, je trouve ça embêtant, c'est l'histoire de qui à quoi, ma fille par exemple, elle a e-mail mais au travail alors ce n'est pas simple, ma petite fille à Boston c'est la même chose, c'est pas pratique pour elles de recevoir des messages au bureau.* » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

b. Les modalités d'utilisation de l'e-mail

◆ La fréquence et le nombre d'envois

Les personnes qui utilisent la messagerie électronique sur Internet pour communiquer nous ont dit **se connecter régulièrement pour consulter leur boîte aux lettres**. Cet homme nous a par exemple dit se connecter **plus d'une fois par jour en moyenne** :

« *Je me connecte une fois et demi par jour pour envoyer et recevoir des messages, juste le temps d'envoyer et de recevoir, rarement plus de deux heures par semaine et la télé a encore réduit mon temps Internet.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Nous avons rencontré un homme qui nous a confié ses déboires et dit **ne pas utiliser quotidiennement sa messagerie électronique** :

« *Quand j'ai pris club Internet, avec le Mac c'était une catastrophe, j'ai passé neuf heures sans le faire marcher, moi qui déteste tout ce qui est mécanique. Mes amis pensent que je suis primitif, cette semaine j'ai envoyé un mail à Moscou, je suis retardé mental, je reçois environ trois mails par semaine.* » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Pour la plupart de nos interviewés, **envoyer ou recevoir des e-mails est devenu une pratique quotidienne**. Cet homme nous a par exemple dit envoyer environ deux messages chaque jour :

« *J'envoie deux mails par jour vers les Etats-Unis en moyenne, des fois je fais des mailings groupés. Les messages sont toujours brefs.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Cette femme nous a confié échanger plusieurs dizaines d'e-mails chaque semaine :

« *J'écris et je reçois vingt à trente e-mails par semaine.* » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Pour cette autre interlocutrice, l'utilisation de la messagerie électronique se mesure en dizaine de messages quotidiens :

« *Je dois envoyer dix ou quinze messages par jour en France et à l'étranger.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Cet homme a également un nombre important de messages chaque jour :

« *J'envoie des e-mails, c'est moi l'initiateur ou pas. Alors moi je e-mail le plus souvent, j'en envoie environ quinze par jour vers les Etats-Unis, l'Europe et la France.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

◆ **Le moment**

Les personnes que nous avons rencontrées nous ont dit **se connecter à différents moments de la journée**, mais elles le font au moins une fois par jour :

« *Je regarde Internet tous les jours.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Cette femme nous a précisé qu'elle regardait **matin et soir** sa messagerie électronique, elle a insisté sur le fait qu'elle n'était pas connectée en permanence :

« *Moi je regarde le matin et le soir ma boîte aux lettres, je ne suis pas dans une entreprise avec l'e-mail allumé en permanence qui clignote quand j'ai un nouveau message.* » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Une autre interlocutrice nous a détaillé son **utilisation en fonction de ses activités**, ainsi, quand elle est à la maison avec les enfants, elle attend qu'ils soient couchés pour se connecter, alors que quand elle travaille, elle se connecte le matin :

« *Je les consulte soit quand les enfants dorment, vers huit, neuf heures du soir ou le matin quand je travaille.* » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Un de nos interviewés nous a confié qu'il surveillait attentivement son utilisation d'Internet pendant la journée, il essaye de **privilégier les heures à tarif réduit** :

« Pour le courrier électronique, je me déconnecte tout de suite, je fais rarement des recherches pendant la journée. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

c. Les différents destinataires

Il est intéressant de souligner en guise d'introduction que **les individus ne communiquent pas avec les mêmes personnes par Internet et par téléphone :**

« Mais c'est vrai que j'utilise l'e-mail pour communiquer avec des gens qui sont autres que ceux que j'appelle régulièrement. C'est bizarre, avec certains c'est toujours l'e-mail, avec d'autres c'est toujours le téléphone. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Dans la plupart des situations que nous avons observées, Internet est une pratique utilisée **pour la famille en plus du téléphone alors que pour les amis elle est parfois le principal mode de communication.** En ce qui concerne les relations professionnelles, l'arbitrage se fait **plutôt entre l'Internet et le fax.**

◆ La famille

L'utilisation de la messagerie électronique dans les communications avec la famille qui réside encore aujourd'hui aux Etats-Unis **dépend avant tout de l'équipement informatique des destinataires. Or il apparaît que si les frères et sœurs ou les cousins ont la plupart du temps accès à Internet, ce n'est pas toujours le cas des parents :**

« Mon père n'a pas Internet. Ma famille c'est par téléphone ou e-mail, ça dépend si ils sont équipés. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

« Pas du côté de mon mari, son père est agriculteur ils n'ont pas Internet même s'ils ont un ordinateur. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

La communication par e-mail est parfois également dictée par des contraintes professionnelles, à l'image de l'expérience de cette femme :

« Mon frère est militaire alors on ne sait pas où il est, mais même quand il était en Bosnie il avait e-mail parce qu'il travaille dans les communications. Maintenant il a déménagé et je n'ai même pas son numéro de téléphone par contre j'ai son e-mail. Il a beaucoup d'amis qui téléphonent chez ma mère pour avoir de ses nouvelles. Ma mère m'envoie aussi des e-mails. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Seule une personne nous a dit utiliser la messagerie électronique de manière quasiment exclusive dans ses communications avec l'étranger :

« L'e-mail remplace le téléphone, pour mon père et pour les amis. Je connais seulement une personne à New York qui ne l'a pas alors on a peu de communications. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

◆ Les amis

Il nous est apparu important de distinguer entre les amis en France et ceux résidant aux Etats-Unis parce que les facteurs déterminant le choix de l'utilisation de l'e-mail sont très différents. Les personnes avec qui nous avons discuté évoquent souvent la compatibilité entre l'utilisation de l'e-mail et leurs activités. Par exemple, cette femme estime que **le téléphone la dérange, alors que l'e-mail est au contraire un moyen de communiquer sans être gêné dans sa vie quotidienne** :

« J'ai demandé à mes amis de Paris de m'envoyer aussi des e-mails parce que par exemple je peux avoir mes enfants qui détruisent toute la maison et être au téléphone avec une amie qui veut discuter ses feelings, je lui ai demandé de me raconter la suite sur e-mail, elle s'est vexée. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Cet autre témoignage insiste également sur le **côté souple du mail**. Notre interlocutrice nous a expliqué choisir ce média parce qu'il est pratique, mais plus encore parce que contrairement au téléphone, il ne dérange pas :

« Même à Paris on m'appelle moins, demain par exemple j'ai un déjeuner et on a tout organisé par e-mail. De mon côté, j'ai beaucoup d'amis journalistes, toute la journée ils sont devant leur ordinateur alors e-mail c'est bien, moi j'évite d'appeler les gens au bureau. Depuis que j'ai e-mail je reçois moins de coups de téléphone. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Nous avons observé que **l'e-mail est de plus en plus utilisé pour entretenir des liens avec des amis résidant dans le pays d'origine**. Pour certaines personnes que nous avons rencontrées, **Internet réduit progressivement la fréquence des appels téléphoniques**. Pour d'autres,

Internet permet d'initier des contacts qui n'étaient plus entretenus régulièrement. Cette femme nous a par exemple raconté qu'elle préfère communiquer par e-mail parce que c'est plus pratique, elle ne doit pas faire attention à l'heure, ça ne lui coûte pas cher, elle continue à appeler mais de manière plus espacée :

« Pour les amis c'est aussi beaucoup mieux. Plutôt e-mail avec les amis, même si je les appelle chaque quelques mois. Si c'est juste pour cinq minutes, j'envoie un mail. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Nous avons rencontré plusieurs personnes qui nous ont **dit utiliser de plus en plus e-mail pour communiquer avec leurs amis** :

« Presque tout le monde a e-mail, au travail, les amis, et ça va en s'accroissant. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

« Avec mes amis on utilise de plus en plus e-mail. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Pour d'autres individus que nous avons rencontrés, **l'e-mail a constitué une opportunité de renouer des contacts avec des personnes qu'ils avaient perdues de vue.** Cette femme nous a par exemple raconté de quelle manière Internet lui avait permis de se lier à nouveau d'amitié avec des individus dont elle s'était un peu éloignée :

« L'e-mail m'a permis d'être beaucoup plus proche avec beaucoup de gens de qui je m'étais éloignée. Grâce à l'e-mail je recommence à avoir des contacts avec certains de mes amis Américains. Maintenant mon 'fix', c'est l'e-mail. Pour les étrangers, l'e-mail c'est vraiment indispensable, avant je faisais régulièrement un cauchemar d'être loin de mes amis, j'étais en train de faire quelque chose avec eux et puis tout à coup j'étais aspirée par mon avion qui partait. Depuis que j'utilise l'e-mail, j'ai l'impression d'être reliée à mes amis, à leur culture et puis ça permet de choisir, c'est comme un menu. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Cet autre témoignage souligne le fait que la pratique téléphonique est relativement rare avec des amis, par contre, Internet ne crée pas de la communication s'il n'y a pas un besoin latent :

« C'est un peu différent pour les amis, j'ai des amis dans l'Ohio, dans le Colorado à qui je ne téléphone pas souvent, voire jamais. Par contre il m'est possible de leur envoyer un mail, alors disons que je leur écrivais avant une carte une fois par an et que maintenant je leur envoie peut-être deux ou trois messages par an. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

◆ Les relations professionnelles

Les interviewés nous ont souvent dit **utiliser la messagerie électronique dans leurs communications professionnelles**. Certains le font de manière occasionnelle :

« *Pour le travail, l'e-mail j'utilise un peu.* » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

D'autres ont adopté cette pratique dans certaines circonstances :

« *Avec ma copine suédoise on a travaillé par e-mail.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Nous avons également rencontré des personnes pour qui Internet est devenu **un outil essentiel et indispensable** dans le cadre de leur activité professionnelle. Une femme qui est journaliste nous a par exemple raconté qu'Internet lui **simplifiait beaucoup les choses**, qu'il était extrêmement facile d'envoyer ou de recevoir un article par e-mail :

« *Le e-mail c'est très important, depuis que Compuserve existe en France, je me suis abonnée et je suis trop paresseuse pour changer. Pour mon travail c'est une grande nécessité, quand vous êtes journaliste, on vous demande l'e-mail c'est tellement plus pratique qu'une disquette envoyée par Fedex qui vous coûte cinq cent francs. Dans mon métier, tout passe par e-mail.* » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Cette autre femme qui fait souvent des traductions évoque également la facilité que lui apporte l'utilisation de l'e-mail :

« *Pour mon travail j'utilise beaucoup l'e-mail, je reçois les traductions par mail, c'est pratique parce que j'ai directement les textes sur disquette.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Une interlocutrice nous a simplement dit qu'elle utilisait beaucoup Internet pour son activité professionnelle :

« *Dans mes relations professionnelles j'utilise énormément e-mail.* » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

d. La nature des messages e-mail

◆ **Les circonstances favorables à l'envoi d'un message par e-mail**

Les personnes que nous avons rencontrées utilisent de manière différente la messagerie électronique. Certains déclarent d'emblée :

« *J'utilise le e-mail pour tout.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

D'autres **choisissent le média en fonction de la nature du message qu'ils veulent communiquer**. Cette femme nous a par exemple expliqué qu'elle **utilisait l'e-mail pour des informations qui sont plus claires par écrit**, mais elle a également insisté sur le fait **qu'Internet s'ajoute souvent au téléphone** :

« *Et j'utilise Internet. Internet c'est juste pour les messages qui sont plus faciles par écrit, par exemple l'horaire d'un vol. L'e-mail, c'est pour un message précis et urgent, si c'est juste pour parler, c'est le téléphone. Par exemple quand il s'agit de confirmer un voyage, Internet s'ajoute au téléphone. Les détails précis c'est par e-mail mais on en parle toujours au téléphone. On appelle deux fois et j'envoie un mail pour les horaires d'arrivées de l'avion par exemple.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Il est intéressant d'observer que la messagerie électronique se substitue ou complète la pratique téléphonique. En ce qui concerne **la substitution d'Internet au courrier, les pratiques des individus sont en train de se mettre en place. Une femme nous a dit avoir envoyé une candidature professionnelle par Internet** :

« *Une consulting firm m'a demandé hier de leur envoyer mon CV par mail, c'est formidable.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Elle nous a également dit utiliser **Internet pour des occasions spéciales comme les anniversaires** :

« *Pour les anniversaire, j'envoie un mail et je téléphone.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Pour les fêtes, plusieurs personnes nous ont dit **envoyer leurs vœux par e-mail**. Cet homme nous a par exemple raconté créer un message sur ordinateur qu'il envoie ensuite à ses correspondants par e-mail :

« *Pour le Nouvel An, je fais mes trucs sur ordinateur et j'envoie en 'attachement'.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Une autre interlocutrice nous a dit qu'elle aimait beaucoup envoyer des cartes de vœux sur Internet :

« *Il y a aussi un Website qui fait des cartes super avec du mouvement et de la musique que j'envoie pour les fêtes juives.* » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Mais Internet ne se substitue pas au courrier dans toutes les circonstances, par exemple, pour **les condoléances, cette femme nous a dit qu'elle hésitait encore à utiliser l'e-mail :**

« *Je me suis souvent posé la question si on pouvait envoyer des condoléances par mail, je ne sais pas, je ne l'ai pas fait parce qu'il y a je crois quelque chose de trop peu formel.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

◆ **Une communication spontanée**

Le style des messages e-mail est de nature spontanée. Contrairement au courrier, il supporte les maladroites de style, voire les fautes d'orthographe. Cet homme nous a par exemple confié qu'il trouvait que l'e-mail était plus facile que le courrier, et surtout qu'il **permettait de raviver une pratique peu fréquente, l'écrit :**

« *Le mail est plus facile qu'une lettre, il n'y a pas d'exigences de style, pas d'attente de l'autre, et je ne crois pas que les e-mails inhibent la bonne correspondance. Au contraire, l'e-mail nous pousse à écrire, la correspondance n'est pas supplantée parce qu'elle n'existait pas avant. L'ordinateur réapprend à écrire.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Une femme a également insisté sur l'aspect plus spontané du **message e-mail qui ne s'inscrit pas dans des convenances sociales très strictes :**

« *L'e-mail au contraire de la lettre, c'est plein de fautes d'orthographe, c'est plus spontané, on ne réfléchit pas trop, on peut écrire 'oh là là, les garçons sont malades et je n'ai pas de baby-sitter'.* » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Un autre interlocuteur nous a parlé du caractère spontané de la communication par e-mail qu'il a cette fois opposée à la pratique téléphonique qui est selon lui enserrée dans des normes plus strictes :

« C'est bref, on n'a pas besoin d'une excuse pour partager une pensée, c'est moins inhibitoire et plus spontané, on n'a pas à se justifier d'avoir décroché le combiné. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

e. La réception d'e-mails

Nous avons rencontré des personnes d'origine américaine qui **utilisent l'e-mail uniquement pour recevoir des messages**. Cette femme nous a par exemple expliqué que son fils qui se déplace beaucoup pour des raisons professionnelles, lui envoie son agenda par e-mail :

« Beaucoup de téléphones et parfois des e-mails, hier, mon fils a envoyé son planning pour le mois de mai par e-mail, comme ça je sais où il est. J'ai recopié son planning dans mon agenda et je peux comme ça le joindre facilement. Internet c'est plus utile si quelqu'un envoie un message. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Cette autre femme nous a dit qu'elle ne prenait pas l'initiative d'envoyer un mail, mais qu'elle répond aux messages :

« L'e-mail c'est un contact en réponse, ce sont surtout les autres qui l'utilisent. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

D'autres fois, les personnes peuvent recevoir un e-mail et choisir un autre média pour y répondre. C'est par exemple la pratique de cet homme :

« Moi je prends spontanément le téléphone pour leur répondre. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

B. LES PRATIQUES DE LA COMMUNICATION ORALE

La communication orale est essentiellement une communication téléphonique, les personnes que nous avons rencontrées utilisent le plus souvent le téléphone, même si certains commencent à appeler à l'étranger avec soit des téléphones portables, ou bien à travers Internet. Nous avons observé que le téléphone est souvent utilisé pour le plaisir de la conversation. A ce titre, il semble que se dessine une différenciation des

usages du média : à l'international, le téléphone est un moyen d'échanger et de partager des émotions à travers une conversation ; alors que les appels locaux sont en majeure partie de nature fonctionnelle parce qu'ils permettent aux individus d'organiser leur vie quotidienne.

1. Le téléphone

Le téléphone est perçu par un grand nombre de personnes comme un média qui est contraignant dans son utilisation. Il est également un outil de communication qui s'immisce dans la vie privée des individus, par l'intermédiaire du téléphone, certaines personnes nous ont confié avoir le sentiment d'intrusion du monde extérieur dans leur intimité. Ces caractéristiques plutôt négatives additionnées à l'apparition de l'Internet qui concurrence le téléphone pour certains usages contribuent à dessiner un secteur de la communication dans lequel les usages sont en train de se modifier.

a. Les caractéristiques attribuées au média

◆ Le téléphone dérange

Le téléphone est perçu par nos interlocuteurs comme un **média qui s'immisce dans leur vie quand ils ne le souhaitent pas**. Soit parce qu'ils sont occupés à faire quelque chose, ou alors parce qu'ils dorment et se font par exemple réveiller par le téléphone. Cet homme nous a confié **que le téléphone le gêne souvent dans ses activités, ce qui le conduit à filtrer les appels**. Il ajoute que lorsque lui-même appelle quelqu'un et se heurte à un répondeur, il n'apprécie pas :

« Le téléphone dérange, c'est pourquoi on a le répondeur et puis à l'inverse c'est désagréable de tomber sur un répondeur, cela veut dire que la personne n'est pas disponible. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Cet autre interviewé a insisté sur le fait que ses **correspondants américains ne font pas suffisamment attention au décalage horaire** :

« Les hommes américains écrivent très rarement et quand ils téléphonent, ils ne se rendent pas compte du décalage horaire, ils n'imaginent pas que la terre est ronde et que les heures changent. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Le récit de cette femme insiste également sur le décalage horaire d'une part, et également sur le décalages entre les situations de vie. Elle nous a raconté que sa meilleure amie qui vit à San Francisco lui envoie souvent des fax le matin, moment où il lui est impossible de lui répondre :

« Ma copine japonaise m'envoie des fax mais comme elle me faxe toujours vers huit heures du matin je ne peux pas la rappeler parce qu'elle est tranquille, il est deux heures du matin chez elle, moi c'est tout le contraire, c'est impossible pour moi de l'appeler, les garçons courent dans tous les sens, j'ai peut-être un rendez-vous, pour elle c'est la nuit. Et comme j'ai jamais parlé moins d'une heure avec elle, et que pour me raconter sa sortie du samedi soir, elle est photographe, ça peut prendre deux heures... » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Elle nous a aussi dit brancher systématiquement le répondeur quand elle s'occupe de ses enfants le soir :

« Entre dix-huit et vingt heures, entre le bain et le coucher, mes enfants sont fous alors je mets systématiquement le répondeur. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Lors d'un entretien, une femme nous a expliqué que **le téléphone avait joué plusieurs rôles dans les différents moments de sa vie**. C'était pour elle un média indispensable quand elle travaillait, qui avait une fonction à la fois apaisante et réconfortante :

« Je crois que c'est une question de temps, au travail, avant, j'avais un poste élevé, plein de stress et avec beaucoup de politique. Parfois, j'étais sensible, brûlée et alors j'appelais tout de suite une copine, le téléphone c'était comme un anesthésiant pour un moment où on a besoin d'être soulagé. Maintenant je m'occupe des enfants, l'émotif, les feelings c'est avec eux, je n'ai pas besoin de téléphone. C'est différent du bureau, des affaires qui est un univers dur, rationnel dans lequel j'utilisais le téléphone pour me faire comme on dit un 'quick fix', pour me faire du bien vite. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Elle associe étroitement **l'utilisation du téléphone à une situation de stress professionnel**, les pratiques téléphoniques dépendent également selon elle de la nature de l'activité d'un individu :

« Si je recommençais à travailler et si j'étais de nouveau confrontée à beaucoup d'injustices, j'aurais très vite besoin du téléphone. Comme je travaille dans la communication et que je n'arrête pas de parler, j'ai besoin de lire, si j'écrivais un livre huit heures par jour, j'aurais besoin de téléphoner. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Le téléphone est un média qu'elle n'apprécie pas, ce qui l'encourage à le remplacer par Internet, d'un autre côté, elle est obligée d'avoir recours au téléphone si elle souhaite entretenir des relations en vivant à l'étranger :

« J'utilise de plus en plus e-mail et de moins en moins le téléphone. Quand on a une vie débordée, j'évite les téléphones avec les amies parce qu'on ne peut pas limiter, alors ça dure vingt, trente minutes et je n'aime pas, je n'ai jamais aimé le téléphone. J'aime parler en personne, je n'aime pas les groupes, j'aime voir une ou deux personnes. Le téléphone, j'ai toujours trouvé un peu désagréable. Mais comme j'habite loin, je suis obligée. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Enfin, elle trouve que l'utilisation du téléphone est contraignante, il faut faire attention au décalage horaire, aux enfants :

« En plus c'est difficile de trouver un moment avec le décalage américain auquel s'ajoute le décalage lié aux enfants. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Finalement, **le téléphone est un objet dérangeant** parce qu'il s'impose à elle quand elle ne le souhaite pas. Elle aimerait pouvoir y recourir seulement pour organiser des activités :

« Quand je fais quelque chose, quand je joue avec les enfants et qu'ils sont très captivés, que c'est intense, je déteste quand le téléphone m'interrompt. C'est plus embêtant... La seule chose pour laquelle le téléphone est bien c'est pour les choses pratiques, pour organiser un rendez-vous, pour avoir une réponse tout de suite, pour que Yann descende regarder la télé chez la voisine. Le téléphone est bien pour les choses spontanées. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

◆ **Le téléphone est cher**

Plusieurs personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées évoquent **le prix élevé des communications internationales qui constitue un frein à l'utilisation du téléphone**. Nous avons rencontré des individus qui sont venus en France il y a un trentaine d'années, et ces

individus semblent **avoir intériorisé le fait que le téléphone est cher**. Cet homme nous a par exemple dit que sa **propension naturelle à limiter ses appels internationaux est liée à son premier voyage en France** :

« La première fois que je suis venu en France, c'était en 1971 et je me souviens qu'on m'avait dit 'le téléphone c'est très, très, très cher', ça m'est resté. J'ai un blocage qui remonte au temps où j'étais pauvre, je ne faisais pas d'appels transatlantiques, c'était cher dans les deux sens. Aujourd'hui encore, je prends le téléphone quand c'est nécessaire et efficace. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Pour certains, **l'e-mail constitue dès lors une possibilité d'équilibrer ses dépenses pour communiquer avec l'étranger** :

« C'est rare que j'utilise le téléphone pour les Etats-Unis parce que c'est cher, l'e-mail remplace. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Cette autre femme qui a l'habitude de parler longtemps au téléphone a **des remords de parler aussi longtemps avec l'étranger parce que cela coûte cher** :

« Et puis c'est cher, alors c'est vrai je les appelle mais hier par exemple j'ai parlé cinquante minutes avec l'Italie, c'est trop long. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Une autre interviewée a évoqué au contraire la baisse des tarifs, mais elle insiste également sur le fait que, **contrairement à l'e-mail, le téléphone n'est pas un média adapté à l'éloignement**. Une communication téléphonique constitue pour elle une opportunité de parler de choses de nature essentiellement quotidienne ce qui ne s'accommode pas de cadres de vie trop différents :

« Même avec les prix bas on réalise qu'on est loin, bien installé avec une famille et qu'on n'a pas de contact quotidien, on n'a pas les mêmes références ni le même style de vie. L'e-mail a permis de faire un pont, de dire des choses plus profondes, de réfléchir, le téléphone est resté beaucoup plus quotidien. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

b. Les modalités d'utilisation du téléphone

◆ Fréquence et durée des appels

Nous avons observé que les personnes ont la plupart du temps un rythme pour leurs appels à l'étranger. Ainsi cette femme a l'habitude d'appeler pas très souvent, environ **deux fois par mois, par contre elle parle longtemps, en général une heure** :

« Quand j'appelle, ça dure souvent une heure mais je ne le fais pas toutes les semaines, en moyenne je dois avoir deux appels longs avec une amie par mois. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Cet homme nous a également dit téléphoner toutes les deux semaines, mais il parle moins longtemps :

« Je téléphone tous les quinze jours dix à quinze minutes à chacun et vice-versa. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

A travers le témoignage de cette interviewée, apparaît clairement la disproportion entre le nombre d'appels locaux et les téléphones internationaux :

« J'appelle vingt fois le local par jour et peut-être une fois à l'international par semaine. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Pour ce couple de retraités, la fréquence des appels dépend de l'interlocuteur :

« Je parle à ma fille deux fois par semaine, on est très proches, avec mon fils aîné, je parle une fois par semaine. Et les petites-filles c'est une fois toutes les deux semaines à peu près. On parle environ dix minutes, parfois avec ma fille c'est plus long. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

D'autres personnes nous ont **confié appeler à l'étranger très régulièrement, pendant au moins un demi heure** :

« Je dois téléphoner environ trois fois par semaine à l'étranger, c'est toujours spontané. Une conversation dure environ trente minutes. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

« Plusieurs fois par semaine, si c'est le téléphone c'est trente minutes ou une heure. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Un homme que nous avons rencontré nous a dit avoir **appelé sa femme tous les jours** de son travail, lorsqu'il vivait à New York et elle à Paris :

« Les deux premières années avec ma femme, je téléphonais tous les jours de New York mais toujours du bureau. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

◆ Les moments

PRENDRE EN COMPTE LE DECALAGE HORAIRE

La pratique téléphonique implique **de planifier ses appels en fonction de l'heure qu'il est chez le destinataire**. Les personnes qui doivent appeler aux Etats-Unis doivent prendre en compte le décalage horaire. Cette femme qui communique avec le Texas pour des raisons privées et professionnelles nous a confié devoir **attendre quinze heures pour appeler. Elle a ajouté que comme c'est le moment le plus cher, elle essaie d'utiliser le mail pour ses communications personnelles, pour le travail c'est différent :**

« C'est surtout une question d'horaires, je ne peux pas appeler avant quinze heures et là c'est le moment le plus cher alors j'envoie un e-mail. Quand je dois appeler le bureau au Texas j'attends quinze heures (elle mime le geste de celui qui regarde frénétiquement sa montre) ils ne me rappellent pas parce que c'est de toute façon eux qui paient. Ma sœur travaille au bureau avec mon père alors je lui parle à elle. Elle ne m'appelle jamais de chez elle, elle téléphone toujours du bureau. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Pour cette femme, les **communications professionnelles ont lieu pendant la journée**, parce qu'elle ne travaille pas avec les Etats-Unis, mais avec la Grande-Bretagne :

« Pour les Etats-Unis, c'est plus facile le soir à cause du décalage horaire, quand j'appelle en Grande-Bretagne, c'est professionnel et je le fais pendant la journée, mais j'envoie surtout beaucoup de fax. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Ce couple de retraités **programme également ses appels en prenant en compte les neuf heures de décalage horaire et les impératifs de leurs destinataires :**

« *Il n'y a pas vraiment de moment, mais bien sûr comme il y a le décalage horaire, c'est neuf heures avec la Californie, on doit y penser. C'est encore un peu plus compliqué parce que notre fille qui habite à San Francisco elle travaille la nuit alors il faut prévoir.* » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Comme à minuit à Paris, il est six heures du soir sur la côte Est des Etats-Unis, une femme nous dit ne pas pouvoir appeler en semaine parce que ses amis travaillent :

« *Si je dois téléphoner il faut que je pense à l'heure et comme tous mes amis travaillent alors finalement je peux appeler que le week-end.* » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Cette femme avait également l'habitude d'appeler le soir mais des changements dans sa vie personnelle ne lui permettent plus de le faire :

« *Souvent le téléphone. Je préfère le téléphone même si je dois avouer que c'est plus difficile depuis que j'ai ma fille. Ma fille ne dort pas beaucoup, avant je téléphonais le soir, maintenant je ne peux plus.* » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Nous avons observé que les individus disent souvent appeler de préférence le soir ce qui leur permet d'une part de prendre en compte le décalage horaire, et d'autre part de téléphoner en période de tarif réduit :

« *J'appelle le soir et le matin, à cause du décalage, il y a neuf heures avec San Diego et puis parce que les parisiens ils sont joignables le soir.* » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

« *Le tarif réduit tombe bien pour les Etats-Unis, grâce au décalage horaire.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

APPELER EN PERIODE DE TARIF REDUIT

Les pratiques d'appel en tarif réduit diffèrent en fonction des opérateurs que les personnes utilisent et des destinataires de l'appel. Les personnes **programment généralement leurs appels en période de tarif réduit**. Il est intéressant de souligner que les personnes que nous avons rencontrées **ne savent pas précisément quand sont les périodes de tarif réduit**. Cette femme nous a par exemple dit attendre **22h30 pour appeler** :

« *Si c'est une amie, j'attends vingt-deux heures trente pour appeler.* » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Cette autre **interlocutrice évoque les différentes plages de tarif réduit alors même qu'elle dispose de Global Access**, mais elle n'est pas chez elle la journée :

« *J'essaie d'appeler ma sœur après sept, huit ou dix heures. Si on se téléphone le soir c'est aussi parce qu'on travaille la journée. Quand il y a une crise, on appelle souvent sans réfléchir à l'heure, c'est spontané.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Au cours d'un entretien, une femme nous a parlé de sa **discipline d'appel**, le soir, et le samedi après-midi, en se référant à la facture détaillée pour illustrer son propos :

« *J'ai une discipline de téléphoner le soir, d'attendre le samedi à midi et je regarde mon e-mail après vingt heures. (en regardant les factures) Je téléphone surtout le soir, il y a beaucoup de « réduits », avec les Etats-Unis par habitude je fais attention à la longueur même si je n'aime pas trop ça parce que je parle avec des gens avec qui j'aimerais ne pas compter.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Pour cet homme, **payer moins cher est quasiment un trait caractéristique des Américains** :

« *Je planifie mon utilisation selon les tarifs, surtout étant originaire des Etats-Unis, c'est un réflexe.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Cette femme fait également attention d'appeler en tarif réduit, aussi bien pour ses communications nationales qu'internationales :

« *On appelle en tarif réduit, avec le décalage horaire c'est bien, le soir ici, c'est l'après-midi à New York. Même quand on appelle Marseille on essaie de le faire le soir. Parce que c'est cher quand ce n'est pas réduit.* » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Seul un homme nous a dit qu'il avait l'habitude d'appeler quand c'était moins cher mais qu'il ne le faisait plus depuis qu'il a First Telecom :

« *Je n'attends pas le tarif réduit parce que avec mon numéro spécial ça ne change rien. Avant, je téléphonais aux heures les moins chères.* » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

TELEPHONER POUR LES FETES

Les pratiques téléphoniques des personnes que nous avons rencontrées ne sont **pas vraiment modifiées par les fêtes religieuses**. Cette femme nous explique par exemple qu'elle téléphone plus à certaines périodes de son activité professionnelle mais pas pour les fêtes :

« *J'appelle plus avant la parution de la revue, avant de partir en voyage, rarement pour les fêtes.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Dans les familles mixtes, les individus ont l'habitude de passer les fêtes en alternant une fois en France et une fois aux Etats-Unis. Cela conduit cet homme à nous dire qu'il appelle plus à Noël s'il est en France à cette période :

« *Je téléphone plus à Noël si on reste en France.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Cette femme nous a parlé de deux moments pendant lesquels elle téléphone un peu plus : avant de partir en voyage et puis à Noël :

« *J'appelle un peu plus vers Noël et puis avant les vacances pour arranger les choses.* » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

◆ Les lieux d'appel

Nous avons rencontré une majorité d'individus qui nous ont dit **appeler la plupart du temps de chez eux** :

« *Toujours de la maison.* » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

« *On appelle toujours d'ici et nos enfants appellent aussi de chez eux, pas du travail.* » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Une femme nous a dit qu'elle connaissait des endroits où il y a des cabines pour appeler à l'étranger, mais elle n'y va jamais :

« *J'appelle toujours de chez moi, je sais aussi qu'il existe des cabines d'où on peut appeler, surtout dans ce quartier il y a beaucoup d'immigrés qui le font. Moi je suis peut-être pas assez pauvre pour le faire. Et puis j'aime téléphoner de chez moi, si je devais aller dehors, j'aurais vraiment l'impression de vivre au Moyen Age.* » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Les personnes que nous avons rencontrées nous ont dit appeler le plus souvent de chez elles. Même **si elles peuvent communiquer à l'international de leur lieu de travail, elles ne le font pas souvent**. Cette femme nous a par exemple raconté qu'elle pouvait appeler du travail mais qu'elle ne le faisait pas parce qu'il y a trop de bruit :

« Au travail mes appels sont majoritairement à but professionnel, souvent très courts avec un but spécifique pour le travail. Si je passe des appels privés, ils sont très courts. Au travail c'est difficile de téléphoner, je travaille dans un open space alors c'est horrible, il est impossible d'avoir des longues conversations. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Une autre femme nous a dit avoir la possibilité d'appeler et d'utiliser Internet dans l'école ou elle travaille, mais elle n'a pas l'habitude de le faire :

« En dehors de la maison je peux appeler de l'école mais je ne le fais pas souvent, j'ai aussi Internet là-bas, mais je l'utilise peu. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Cet interlocuteur nous a également dit ne pas utiliser l'accès gratuit à Internet qu'il a au bureau :

« Au secrétariat (du lieu de formation où j'enseigne) il y a un ordinateur avec Internet, mais je l'utilise rarement même si c'est gratuit. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Les personnes peuvent aussi appeler de l'extérieur, soit d'une cabine, ou alors d'un téléphone portable. **L'utilisation des cabines téléphoniques telle qu'elle nous a été rapportée est une pratique exceptionnelle, réservée aux imprévus**. C'est par exemple le retard d'un avion qui conduit les individus à appeler les Etats-Unis d'une cabine de l'aéroport :

« Je vais rarement dans des cabines. Je n'appelle jamais à l'étranger d'une cabine sauf de l'aéroport par exemple si mon vol est retardé. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

D'autres personnes nous ont également parlé de leurs rares utilisations des cabines téléphoniques :

« J'ai toujours une carte téléphonique sur moi, pour les imprévus. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

« Depuis ici, du portable et exceptionnellement d'une cabine si les portables me lâchent. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Enfin, le **téléphone portable permet aussi d'appeler l'étranger, cette femme nous a confié que pour des raisons professionnelles**, elle appelait parfois la Grande-Bretagne :

« Je me déplace beaucoup alors j'utilise le portable pour mes appels quotidiens même si au début j'avais du mal. Je n'aimais pas avoir un téléphone sur moi, ça ne me semblait pas naturel du tout. S'il le faut j'appelle sans problème la Grande-Bretagne du portable, même si je préfère ne pas avoir à le faire. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

◆ **Les usages collectifs des communications**

Les personnes que nous avons rencontrées nous ont dit avoir aujourd'hui **une pratique plutôt individuelle du téléphone**. Une femme nous a raconté qu'elle avait l'habitude d'appeler ses parents et ceux de son mari en prenant chacun un combiné :

« Non, dans le temps on le faisait quand nos parents vivaient, on prenait chacun un combiné, mais maintenant on n'a plus besoin et je ne sais pas pourquoi je crois que ça ne marche plus, on ne peut pas décrocher deux combinés à la fois. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Cette autre interlocutrice nous a confié avoir eu une pratique collective quand sa fille était petite, actuellement, ses communications sont le plus souvent individuelles, même s'il lui arrive de passer le combiné à son mari :

« Quand on appelait les grands parents on se passait le téléphone, aujourd'hui, avec nos amis communs je passe parfois l'écouteur à mon mari, mais c'est toujours spontané, c'est 'passe-le moi'. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Seul un couple de **retraités nous a raconté utiliser ensemble de manière quasiment systématique le téléphone** :

« On téléphone tous les deux, souvent ensemble. J'appelle plus souvent mais après on parle toujours tous les deux, on est trois sur la ligne, nous on met le haut parleur systématiquement et on est ensemble avec la personne qu'on appelle. On utilise le téléphone de la cuisine. On le fait pratiquement avec tout le monde qu'on appelle. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Cette femme a évoqué une pratique épisodique, les communications collectives ont lieu parfois pour prendre une décision, ou pour souhaiter les vœux d'anniversaire par exemple :

« *Ca arrive parfois avec mon mari ou ma fille, pour prendre une décision ou pour souhaiter l'anniversaire de quelqu'un.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

c. *L'arbitrage en fonction des destinataires*

◆ **La famille**

La plupart des personnes avec lesquelles nous nous sommes entretenus nous ont dit que **le téléphone est un média qu'elles utilisent fréquemment pour des communications avec la famille proche (parents, enfants, fratrie), elles l'utilisent moins régulièrement avec les membres plus éloignés de la famille (cousins...)**. Cette femme distingue naturellement sa mère avec qui elle parle au téléphone chaque semaine, et ses cousines qu'elle appelle pour des occasions spéciales :

« *Je parle à ma mère une fois par semaine. Mes cousines je ne les appelle que pour les fêtes juives.* » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Pour cette interlocutrice **le téléphone est également utilisé surtout pour parler à sa mère et à sa sœur** avec qui elle est proche, par contre elle n'appelle pas les amis :

« *Je parle surtout au téléphone avec ma mère et ma sœur, rarement avec mon frère et mon autre sœur et vraiment pas souvent avec les amis. Les enfants ils parlent avec leur grand-mère quand elle les appelle.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

D'autres personnes entretiennent des liens réguliers avec plusieurs personnes de leur famille comme cette femme qui parle plusieurs fois par semaine à sa mère, et une fois avec son père et sa grand-mère :

« *Ma mère me téléphone très régulièrement, mon père appelle de son bureau une fois par semaine, c'est le samedi matin, comme il travaille, en compensation il appelle ses enfants. Ma grand-mère est à New York, elle m'appelle mais moi je préfère lui écrire en plus des*

téléphones parce qu'une lettre, des photos des enfants ça dure plus longtemps, elle peut les lire et les regarder tranquillement. Elle m'appelle souvent quand elle se lève. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Ce couple de retraités nous a également confié parler plusieurs fois par semaine avec leurs enfants et petits-enfants :

« On a des relations très proches avec nos enfants, maintenant on téléphone beaucoup, à notre fille deux fois par semaine et à notre fils une fois. On parle aussi beaucoup au téléphone avec nos petites filles. Je téléphone spontanément. Je n'envoie pas d'e-mail, à Paris aussi je téléphone le plus souvent. Je n'écris plus beaucoup parce que je suis malade, mais c'est sûr que je préfère le téléphone et le snail mail (courrier postal à vitesse d'escargot) plutôt que l'e-mail. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Parfois, à l'image de l'expérience de cette femme, **les amis d'enfance font pratiquement partie de la famille, elle nous a dit appeler autant son amie que sa tante :**

« Ma tante et mon amie intime de famille avec elles je veux une relation privilégiée alors je n'envoie jamais de e-mail, je téléphone. J'appelle régulièrement mon amie aux Etats-Unis et ma tante qui sont des personnes qui me sont très chères. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Parfois, l'utilisation de nouveaux moyens de communication comme Internet influe sur la fréquence des appels téléphoniques à l'international. Ainsi, cette femme **appelle moins fréquemment sa sœur depuis qu'elle communique avec elle par Internet :**

« Ma sœur je lui téléphonais une fois par semaine, mais maintenant que j'utilise Internet, je lui téléphone moins. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Cet homme fait lui aussi un panachage des différents moyens de communication dont il dispose :

« La famille c'est le téléphone et e-mail. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Nous avons aussi rencontré un homme qui nous a dit qu'il **communiquait peu par téléphone avec son père, il l'appelle quand les échanges d'e-mails ne le satisfont plus**, quand le dernier appel est trop ancien :

« Occasionnellement, pour les vœux d'anniversaire de mon père je prends le téléphone. Quand il travaillait, c'est lui qui appelait, moi je le fais quand je sens que ça fait longtemps. J'appelle, c'est-à-dire une fois tous les deux mois environ. On parle pendant quinze, vingt minutes. Mais j'ai des barrières psychologiques, je téléphone peu, lui ne m'appelle pas. Les téléphones que je fais sont plutôt courts, c'est un blocage, une radinerie liée au début, au temps où je n'avais pas d'argent. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Certaines personnes que nous avons rencontrées entretiennent des liens plus étroits avec leur amis, ce qui est par exemple illustré par le témoignage de cette femme qui nous a dit appeler rarement son père, contrairement à ses amies :

« Mon père je l'appelle de temps en temps, tous les deux mois et mes copines environ deux fois par mois. J'appelle pas souvent mes frères et sœurs, peut-être une ou deux fois par an. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

◆ Les amis

Les personnes que nous avons rencontrées nous ont expliqué que **leurs communications avec leurs amis dépendent avant tout des liens qu'ils entretiennent avec**. Ceux dont **ils sont très proches, ils les appellent sans hésitation**, à l'image du témoignage de cette femme :

« J'ai beaucoup d'amis et je téléphone souvent. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Un homme appelle la plupart de ses amis, mais parle plus longtemps avec ceux qui lui sont plus proches :

« Avec les amis intimes je parle le plus longtemps, aussi bien ceux qui sont aux Etats-Unis que ceux en France. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

D'autres personnes disent avoir l'habitude de parler moins régulièrement à leurs amis :

« Les amis on leur parle moins qu'à notre fille, on leur parle peut-être une ou deux fois par mois. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Nous avons observé que **contrairement aux conversations avec la famille, les appels destinés aux amis sont parfois motivés par une occasion spéciale** :

« *Les amis aussi, je les appelle moins souvent sauf pour les occasions spéciales.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Certaines personnes nous ont déclaré qu'elles ne **téléphonaient presque pas à leurs amis**. Cet homme nous a par exemple dit que le média qu'il utilise pour communiquer avec ses amis est surtout Internet :

« *Les amis qui n'ont pas Internet on les appelle tous les six mois. Mon ami il appelle peu ses amis de Tampa qu'il a connu quand nous étions là-bas pendant dix ans.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

◆ **Les appels professionnels**

Les personnes que nous avons rencontrées ont souvent une **activité professionnelle qui les conduit à entretenir des relations avec l'étranger**. Cette femme qui est directrice de rédaction dans un magazine appelle régulièrement :

« *Pour mon travail je téléphone encore beaucoup, à des musées pour avoir des diapositives.* » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Une autre interlocutrice communique fréquemment avec la Grande-Bretagne :

« *Pour le travail je téléphone environ deux fois par semaine en Grande-Bretagne mais c'est assez court, je parle environ cinq minutes.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

D'autres personnes ont dans le cadre de leur activité professionnelle un budget pour appeler à l'étranger quand elles travaillent chez elles :

« *J'appelle en France, aux Etats-Unis pour mes communications personnelles, et puis en Europe, et aux Etats-Unis pour le travail. Je n'ai pas la ligne internationale au laboratoire où je travaille deux demi-journées par semaine, alors je dois appeler d'ici. Dans mon travail ça dépend, je téléphone plus souvent quand je travaille pour la revue parce qu'ils me donnent un budget pour les appels. Alors j'appelle en Italie comme ils n'ont pas l'e-mail.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

d. Les occasions d'appel et le contenu des conversations

◆ **Contenu, occasions d'appel**

La pratique téléphonique est parfois **motivée par une simple envie de parler** avec quelqu'un. Cette femme que nous avons rencontrée nous a par exemple raconté qu'elle utilise **le téléphone pour se remonter le moral** :

« Si j'ai besoin de réconfort, même sans avoir rien à dire, j'appelle. Si par exemple je veux dire que mon mari m'ennuie, c'est des choses qu'il vaut mieux ne pas écrire alors je prends le téléphone. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Une autre femme nous a également dit qu'elle décroche avec beaucoup de facilité le téléphone pour parler. Elle insiste sur le fait qu'une communication téléphonique internationale est souvent motivée par le seul désir de parler parce qu'on n'organise pas les activités quotidiennes avec des personnes qui sont loin :

« Pour demander comment ça va aujourd'hui, j'utilise le téléphone. Quand j'appelle c'est en principe spontané, c'est prévu dans ma tête mais j'appelle facilement aux Etats-Unis, même quand je n'ai pas grand chose à dire. Mais ce n'est pas aussi facile qu'appeler un ami en France, parce que c'est pas du tout le même contact, je n'appelle pas pour dire 'on se voit demain'. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Pour cet homme les conversations téléphoniques sont le plus souvent motivées par le désir de **prendre des nouvelles de la vie quotidienne** :

« Je passe des appels spontanés je peux appeler ma famille sans avoir rien de particulier à dire, pour prendre des nouvelles. Le contact téléphonique c'est important parce que ça permet un contact vocal, on peut lire entre les lignes dans une conversation téléphonique. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Certains réservent ce genre d'appel à la famille très proche, à l'image de la pratique de cette femme :

« J'appelle seulement ma fille pour entendre sa voix, les autres appels sont programmés, j'appelle généralement le soir, sauf pour ce qui est professionnel. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Une autre interviewée nous a confié appeler de manière désintéressée surtout les personnes de son entourage qui ne sont pas valides :

« *Les appels juste pour dire bonjour sont rares, sauf pour les amis qui ne sont plus mobiles, eux je les appelle pour avoir de leur nouvelles.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

A travers l'observation des pratiques des individus, nous pouvons dire que **le téléphone est souvent utilisé pour organiser des détails concrets et urgents de la vie quotidienne**. Un homme nous a par exemple dit appeler aux Etats-Unis pour organiser un transfert de fonds parce qu'il souhaite acheter un appartement à Paris :

« *Par exemple maintenant je veux acheter un appartement à Paris et je dois libérer de l'argent placé aux Etats-Unis alors je téléphone. Quand c'est urgent, que le timing est important, je téléphone.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Cette personne nous a également dit appeler souvent pour **organiser des événements et des rencontres** :

« *On téléphone quand c'est utile et agréable, rarement juste pour causer, plutôt pour 'qu'est-ce que tu fais ce soir ?'. J'appelle jamais juste pour dire bonjour, je téléphone soit pour une question pratique ou pour organiser un rendez-vous.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

A l'image du témoignage de cet homme, **les anniversaires sont souvent un motif pour appeler** :

« *Je téléphone pour les anniversaires.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Parfois nos interlocuteurs nous ont dit que leur **pratique téléphonique se double d'une communication par Internet pour réaliser certaines activités du quotidien** :

« *Avant je téléphonais aussi facilement pour un abonnement à un magazine ou pour commander quelque chose, maintenant on peut tout faire par e-mail.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

« *Je téléphone beaucoup pour des choses très pratiques, très quotidiennes, j'appelle deux fois par semaine et il y a un type qui m'envoie des e-mails.* » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

« *Mes appels sont spontanés. Je téléphone le plus souvent parce que certains n'ont pas e-mail.* » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

L'organisation d'un voyage constitue à elle seule une motivation qui incite fréquemment les individus à utiliser le téléphone. Plusieurs personnes ont naturellement choisi cet exemple pour illustrer les raisons qui les poussent parfois à téléphoner :

« Je téléphone par exemple pour préparer un voyage. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Cette femme nous a par exemple expliqué que le téléphone est utile dans le cadre de la préparation d'un voyage parce qu'il **permet d'avoir une réponse rapidement** :

« Pour organiser les vacances par exemple, je préfère téléphoner, on sait tout de suite si la personne a reçu le message et en plus on a une réponse tout de suite. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Un autre homme nous a confié appeler surtout quand il part en voyage :

« Je lui téléphone seulement pour lui dire quand je viens. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Une autre femme nous a expliqué que le téléphone ne la satisfait pas parce que **l'immédiateté n'existe pas à cause des répondeurs, ou parce que les individus sont parfois absents.** Cela la conduit à utiliser de façon simultanée Internet et le téléphone :

« Quand je voyage, je prépare mon départ en utilisant e-mail et peut-être que le dernier appel je le fais au téléphone. Depuis que j'ai le mail, je décroche le téléphone quand je veux un contact personnel, quand j'ai besoin d'entendre une voix humaine que rien ne remplace. Ou pour avoir une réponse immédiate mais ce n'est pas vraiment le cas avec le téléphone parce qu'il n'y a pas d'immédiateté à cause du décalage horaire avec les Etats-Unis, et puis parce que quand vous appelez la personne peut ne pas être là. Le téléphone sonne, il faut répondre. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

◆ **J'utilise moins le téléphone**

A partir de l'analyse des entretiens que nous avons réalisés, il nous semble que face à la multiplication des moyens de communication et notamment au développement de l'Internet, se dessine une **diminution de la place du téléphone dans les pratiques** de communication des individus. Le téléphone occupe de moins en moins une place centrale dans les médias que les individus déclarent utiliser :

« Avant Internet le téléphone c'était 100%. J'utilise beaucoup moins le téléphone, moins aussi bien pour les appels personnels que professionnels. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

C'est surtout la fréquence des appels qui diminue parce que les individus peuvent choisir d'autres modes pour transmettre un message :

« Je téléphone beaucoup moins depuis que j'ai l'e-mail, ça doit faire quatre ans. Le téléphone c'est une question de fois, j'appelle moins souvent, la durée de mes appels n'a pas changé, je ne parle pas moins longtemps. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

e. La réciprocité des communications téléphoniques

◆ J'appelle

Les conditions qui conduisent certaines personnes à appeler plus fréquemment sont variées. Certains interlocuteurs nous ont parlé du fait que leurs amis **américains ne les appellent pas parce que c'est trop cher**, ce qui les contraint à initier les communications pour entretenir des relations :

« Mais pour les appels à l'étranger c'est surtout moi qui appelle parce qu'il y a quelque chose dans la mentalité américaine, les Américains ils veulent toujours économiser or appeler l'étranger c'est cher. Alors même si c'est plus cher pour moi que pour eux, et même si moi je connais quatre-vingt-dix personnes à l'étranger et eux beaucoup moins, certains Américains ont dans leur mentalité l'habitude de ne jamais appeler à l'étranger. Donc si je veux leur parler, il me faut les appeler. C'est plus souvent moi qui initie l'appel avec mes copines. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Une autre femme nous a dit qu'elle ne prendrait pas l'initiative d'envoyer un e-mail mail, par contre c'est souvent elle qui appelle ou qui écrit. Elle nous a également dit que c'est toujours elle qui appelle sa tante qui vit dans une maison de retraite d'où elle ne peut pas appeler :

« Moi je ne prends jamais l'initiative d'envoyer un e-mail, le contact e-mail c'est toujours une réaction, j'envoie une réponse à quelqu'un. Moi je prends l'initiative d'une lettre, d'un téléphone. Ma tante qui n'a pas de téléphone (elle est dans une maison de retraite) alors c'est toujours moi qui l'appelle. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Cet homme nous a dit appeler de manière très exceptionnelle, il ne reçoit pas non plus beaucoup d'appels téléphoniques :

« Mon père appelle peu maintenant, et les amis Américains n'appellent pas ou rarement, s'ils le font c'est surtout pour des questions logistiques, et parfois ils laissent simplement un message sur le répondeur. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

◆ Je suis appelé

Il existe plusieurs situations dans lesquelles les personnes que nous avons rencontrées sont appelées. Un homme nous a confié que **si un de ses amis peut appeler du bureau, c'est à lui que revient l'initiative des appels** :

« Selon l'ami c'est différent, les amis avocats m'appellent du bureau ou ils me rappellent. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Une femme nous a dit de façon explicite que **quand la différence de prix entre les Etats-Unis et la France était trop grande, elle se faisait appeler**. Maintenant elle dit que c'est différent, elle prend l'initiative. Sauf que comme sa mère est plus disponible, c'est souvent elle qui appelle la première :

« Maintenant que le prix a baissé je n'hésite plus à l'appeler mais comme elle a plus de temps, c'est elle qui initie les appels. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Une autre femme **se fait appeler parce que sa mère lui dit que c'est moins cher, mais aussi parce qu'elle nous a confié être paresseuse** :

« On m'appelle plus souvent parce que je suis paresseuse. Ma mère je lui parle deux fois par semaine, environ quinze minutes à chaque fois. Et c'est souvent elle qui appelle, parce que c'est moins cher, elle dit toujours que c'est beaucoup moins cher, et puis aussi parce qu'elle est plus rapide, elle y pense plus facilement. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Cet autre témoignage évoque le fait que ce sont **souvent les parents qui appellent les enfants**. En ce qui concerne les amis, quand la différence de prix est très importante, certaines personnes ont demandé à être appelées, comme le faisait par exemple cette femme :

« Je reçois beaucoup d'appels, il y a un peu une règle tacite de rappel. Et puis mes parents ils appelaient souvent parce que c'est je crois une tradition, ce sont les parents qui appellent les enfants. Avec les amis, avant surtout, comme c'était beaucoup moins cher, c'était normal que ce soient eux qui appellent. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

◆ C'est équilibré

Les personnes que nous avons rencontrées nous ont le plus souvent dit que leurs communications étaient équilibrées, qu'elles reçoivent autant d'appels qu'elles n'en émettent. Ce couple de retraités nous a par exemple dit qu'ils appellent plus souvent leurs enfants, et qu'ils ne tiennent pas une comptabilité rigoureuse des appels qu'ils passent à leurs amis :

« J'appelle plus les enfants mais ils nous appellent aussi, c'est équilibré. Les amis c'est une fois chacun, même si des fois on oublie qui a appelé la dernière fois. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

L'équilibre des communications se fait par une alchimie mystérieuse, les personnes que nous avons rencontrées insistent presque toutes sur le fait qu'elles appellent sans se demander si elles avaient déjà appelé la dernière fois :

« On n'y pense pas trop. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

C'est souvent la personne la plus disponible qui appelle le plus fréquemment :

« C'est équilibré, c'est souvent celui qui a le plus de temps qui appelle, ou celui qui y pense en premier. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

« C'est équilibré, mon père m'appelle peut-être plus souvent que je ne l'appelle. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Un autre homme nous a expliqué avoir instauré des règles de rappel implicites parce que les communications coûtent cher, et qu'il faut prendre en compte le niveau de vie de ses correspondants :

« Pour ma société à San Diego, c'est équilibré, pour mon meilleur ami, il m'a dit qu'il est abonné exprès pour moi et qu'il paie 1500\$ par an. C'est la seule manière de rester en contact. Mon meilleur ami qui est trompettiste n'a pas le même standard de vie qu'un avocat, alors on appelle à tour de rôle. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

2. Le téléphone par Internet

Nous avons rencontré des personnes qui connaissaient la téléphonie par Internet, mais cet homme nous a expliqué que cela ne modifierait pas ses habitudes :

« Le projet de téléphonie sur Internet ça ne va pas changer beaucoup de choses pour moi, par radinerie et à cause du décalage horaire. »
(H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Un autre interviewé nous a dit avoir essayé la visioconférence par Internet et il nous a déclaré ne pas être pleinement satisfait parce que l'image manque de fluidité :

« Par contre j'ai essayé le câble téléphone ce n'est pas au point. Depuis deux mois j'ai la visioconférence par Internet et la téléphonie, c'est une caméra qui est attachée à l'ordinateur mais l'image est saccadée même si c'est mieux qu'il y a deux ans. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

3. Le téléphone portable

Nous n'avons **pas rencontré de personnes utilisant régulièrement leur téléphone portable pour appeler les Etats-Unis**. Une femme nous a expliqué qu'elle ne le fait pas parce que le son est de moins bonne qualité, mais également parce qu'elle peut appeler de chez elle :

« Je peux appeler à l'international du portable mais je ne le fais pas, le son est moins bon, c'est toujours très bruyant. Peut-être que si je devais voyager je le ferais d'une chambre d'hôtel. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Une autre interlocutrice ne savait pas si on peut utiliser le téléphone portable pour appeler à l'étranger :

« *Je ne sais pas si on peut téléphoner avec le téléphone portable à l'étranger.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

C. LES MOYENS DE CONTROLE DES DEPENSES DE COMMUNICATION

Nous avons choisi d'observer de quelle manière se structure le budget que les individus allouent à leurs communications. Nous avons d'une part analysé qui sont les différents acteurs qui communiquent dans chaque foyer, avant de nous intéresser plus précisément aux moyens mis en œuvre pour contrôler les dépenses de communication. Il nous est apparu que les dépenses sont en quelque sorte de nature incompressible, mais que les individus cherchent le plus souvent à pouvoir communiquer davantage pour un prix équivalent.

1. Les communications dans le foyer

Dans les foyers que nous avons étudiés, il existe la plupart du temps plusieurs utilisateurs adultes qui communiquent. C'est souvent la personne qui a immigré en France qui fait davantage usage des moyens de communication pour entretenir les liens avec des personnes à l'étranger. Il est également intéressant de souligner que les enfants ont acquis un droit à communiquer qui leur est naturellement reconnu par leurs parents.

a. Les adultes

Dans les familles mixtes, c'est souvent **le conjoint qui est originaire des Etats-Unis qui a le plus de contacts avec l'étranger** et qui par conséquent communique le plus fréquemment à l'international. Cet homme marié à une Française nous a dit :

« *Mon épouse appelle peu à l'étranger.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Une autre interlocutrice qui a épousé un Français nous a confié que son **mari appelle rarement à l'étranger et s'il le fait, c'est toujours pour des raisons professionnelles** :

« *Mon mari appelle peu, sauf exceptionnellement pour des raisons professionnelles.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Nous avons rencontré un couple d'Américains qui vivent en France depuis plus de trente ans, la femme nous a dit que c'est surtout elle qui communique avec les Etats-Unis, parce que son mari n'aime pas :

« *C'est surtout moi, mon mari n'aime pas parler au téléphone et il n'envoie pas d'e-mails non plus, (en rigolant il dit) je ne communique pas (sa femme éclate de rire).* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Une autre femme déclare appeler principalement de chez elle et raconte qu'elle s'était fâchée avec une amie Américaine qu'elle avait invité chez elle et qui téléphonait très fréquemment aux Etats-Unis :

« *Mon mari a peu de contacts à l'international, c'est surtout moi qui appelle. Une fois je me suis même disputée avec une amie parce qu'elle est venue ici et elle utilisais le téléphone comme si elle était là-bas, aux Etats-Unis, elle décrochait très facilement. Je lui ai dit au bout de quelques jours que c'était très cher, et on s'est disputées à cause de ça.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

b. Les enfants

Les personnes que nous avons rencontrées nous ont dit que **leurs enfants apprennent très vite à parler au téléphone**. Seul un homme s'est montré surpris par notre question :

« *C'est surtout moi, ma fille vous pensez bien qu'elle ne parle pas (elle a deux ans et demi).* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Pour les autres parents, **les communications téléphoniques des enfants sont une pratique fréquente**. Un femme nous a par exemple raconté que ses enfants lui demandent d'appeler leurs amis, et ils parlent régulièrement et cela depuis leur plus jeune âge à leurs grands-parents :

« *Mon fils il réclame d'appeler ses amis et quand mes parents téléphonent, ils se battent pour avoir le téléphone, ils leur parlent chacun son tour. Les enfants parlent au téléphone, ils imitent le geste depuis qu'ils ont un an, ça fait partie de leur univers.* » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Une autre femme nous a raconté de quelle manière **sa fille utilise le téléphone de manière pratiquement autonome** :

« *Ma fille a trois ans et déjà elle téléphone, elle parle. Elle fait toute la conversation, en disant bonjour, en se présentant. Parfois c'est même elle qui compose le numéro parce que même si elle ne sait pas lire, elle reconnaît les noms dans le répertoire du téléphone et appelle les numéros qui sont dans la mémoire.* (elle va chercher le téléphone et me montre par exemple comment sa fille reconnaît un nom court, Joe, et l'appelle seule). *Elle est aussi très amoureuse de son cousin et toujours elle me demande d'appeler Sébastien qui a 23 ans.* (elle rit). *Elle parle à mes amis, à mes amies américaines aussi.* » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Pour cette interviewée, les choses se passent différemment, elle nous a confié que ses **enfants n'apprécient pas beaucoup le téléphone** :

« *Non, les enfants ils sont petits, ils n'ont pas le sens de l'éloignement, quand je leur dit des fois viens c'est ta grand-mère ils peuvent me répondre, non, je joue. Mon fils il a 4 ans alors il dit bonjour, et puis comme c'est programmé il leur est arrivé d'appeler ma mère. Ils ne sont pas très fana.* » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Les pratiques téléphoniques des enfants constituent, pour la plupart des parents d'origine américaine que nous avons rencontrées, une réalité incontournable. Souvent, les mères nous ont dit qu'elles vont **expliquer à leurs enfants que cela coûte cher, mais les enfants auront le droit d'appeler** :

« *Quand ils vont être plus grands je vais juste leur expliquer que ça coûte cher. Mais mes parents sont tellement contents quand ils leur parlent.* » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Une autre femme nous a dit que quand sa fille était petite, **les communications étaient encore très chères alors elle contrôlait la durée** :

« *Avec ma fille je contrôlais un peu la longueur en demandant 'tu n'as pas fini ?' mais je n'avais pas de facture détaillée, alors je contrôlais pas vraiment. Je crois qu'on a une facture détaillée automatiquement depuis 4-5 ans, ça dépend du central téléphonique.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Plusieurs personnes ont évoqué **le plaisir que leurs parents éprouvent quand leurs petits-enfants leurs téléphonent**. Une femme nous a raconté que lorsque son fils cadet a parlé pour la première fois à son grand-père, c'était pour lui un moment très précieux :

« La dernière fois le plus petit a parlé pour la première fois à son grand-père, ça lui a fait sa journée, il était follement heureux et c'est ma mère qui était un peu jalouse. La semaine dernière ils voulaient voir leur papy, ils l'ont appelé et il était tellement content qu'il est venu les chercher tout de suite à Paris. Pour lui, avoir un appel c'est génial. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Une autre interlocutrice nous a confié au contraire qu'elle **aimerait que ses enfants appellent plus souvent sa mère** parce que cela lui ferait plaisir :

« Les enfants n'appellent pas à l'étranger, ce n'est pas qu'ils n'ont pas le droit mais ils ne le font pas (le fils a 9 ans, la fille a 13 ans), moi des fois j'aimerais qu'ils y pensent parce que ça ferait plaisir à ma mère. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

La place des communications des enfants est également observable à travers les aménagements que les personnes ont l'intention de faire. Une femme nous a par exemple dit que **quand sa fille sera adolescente, elle installera sans doute une deuxième ligne téléphonique** :

« Je sais que les filles quand elles grandissent, vers douze ans, elles ont une période où elles téléphonent tout le temps. Il faudra instaurer des règles mais c'est un peu tôt, je n'y ai pas pensé, peut-être il faudra prendre une deuxième ligne. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

D'autres parents réfléchissent au téléphone portable pour leurs enfants :

« Je n'ai pas de filles, pour les garçons deux heures au téléphone je ne sais pas s'ils le feront. Quand j'ai vu la catastrophe aux Etats-Unis, où certains enfants appelaient leurs parents cachés dans des armoires ça m'a fait tout drôle. C'est cher pour un enfant le portable, pour les enfants les parents doivent prendre une mobicarte. Dans la rue tout le monde se passe le téléphone alors on paie pour tous les amis des enfants, moi je n'aimerais pas payer pour tous. J'ai un forfait deux heures, je ne le dépasse jamais. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

2. Les individus disent ne pas contrôler leurs dépenses

Les individus déclarent naturellement ne pas contrôler leurs dépenses de communication. Un homme nous a dit que ses **dépenses téléphoniques n'étaient pas rationnelles**:

« *Le téléphone pour moi c'est impulsif, je devrais me freiner mais je ne veux pas renoncer à parler avec mes amis.* » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Nous avons rencontré une femme qui nous a dit que même si elle a **l'impression de dépenser beaucoup d'argent**, la possibilité de communiquer avec des individus est un **plaisir qui n'est pas chiffrable**. Pour elle, la satisfaction émotionnelle efface en quelque sorte les dépenses réelles :

« *C'est probablement cher mais je ne sais pas ce que c'est cher, j'ai une amie qui paie 1500 francs. Ca n'a pas de prix c'est sûr. Je me souviens de ma grand-mère qui me disait, eux ils étaient pauvres, pauvres, pauvres, quand son mari l'a laissée, elle avait 8 enfants mais dès que le téléphone est apparu, elle l'a pris et elle comptait tout mais elle disait que le téléphone n'avait pas de prix. Le plaisir d'entendre la voix de quelqu'un est formidable.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Une autre interlocutrice nous a expliqué que **les dépenses téléphoniques n'ont rien d'extraordinaire pour une Américaine** qui a grandi dans un pays si vaste que le téléphone est un objet indispensable :

« *On est une génération pour qui ce n'est pas un problème de téléphoner, j'appelle ma mère deux fois par semaine, je n'ai pas de problème même à appeler plus. Dimanche j'ai ri parce qu'un ami français nous expliquait que ses filles ont quatorze ans, qu'elles passent des heures au téléphone. Il était scandalisé d'avoir reçu une facture de cinq cent francs, il trouvait ça hors de prix, moi je trouve que ce n'est rien. Dans la mentalité française, cinq cent francs c'est beaucoup, les gens ont des factures de deux cent francs, ce sont des générations pour qui on ne parle pas des heures au téléphone. Appeler une copine pour parler de ce qu'on a fait samedi soir pendant deux heures, nous les Américaines on fait ça depuis les années cinquante, parce qu'on est éloignées. La grand-mère de mon mari elle a vécu à Chartres jusqu'à l'âge de 94 ans et elle ne nous a jamais appelé à Paris, ma belle-mère n'appelait jamais non plus, même quand on a eu les bébés. Je ne reçois jamais d'appels de ces gens là.* » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Un homme avec qui nous nous sommes entretenus s'est offusqué tant notre question sur les dépenses téléphoniques lui semblait incongrue :

« On ne contrôle rien. Je ne veux pas vous dire. Je n'ai pas de budget, je ne me suis jamais posé la question combien j'allais gagner, je n'ai pas le temps de m'occuper de petites choses comme ça. Je paie ce qu'il faut payer sans regarder. Quand je reçois une facture je la mets immédiatement dans la boîte à chaussures pour le comptable. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

3. Faire attention à ne pas dépenser trop, faire des économies

Même si les individus d'origine américaine que nous avons rencontrés déclarent ne pas contrôler leurs dépenses, l'observation minutieuse de leurs pratiques révèle des stratégies différentes visant à économiser de l'argent.

a. La pression du conjoint

La démarche la plus fréquente est de **recourir à des services qui proposent des communications à un prix inférieur**, comme par exemple les opérateurs relais. C'est ce qui a conduit cet homme à souscrire un abonnement à First Telecom :

« Je veux payer moins cher mais ce qui m'intéresse c'est le prix à la minute, la somme totale m'est complètement indifférente. Ma facture a diminué de 40% parce que j'appelle vers la province avec le téléphone portable, avec First Telecom à l'étranger. J'utilise toutes les combines. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Cette même personne nous a également confié insister fréquemment auprès de sa femme pour qu'elle se serve elle aussi de l'opérateur alternatif dans ses communications :

« J'encourage ma femme à appeler les portables par First Telecom pour payer un franc au lieu de trois francs par minute. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Les femmes d'origine américaine que nous avons rencontrées, lorsqu'elles sont mariées à un Français, évoquent souvent le **décalage entre leur appréhension des dépenses téléphoniques, et l'attitude plus répressive de leur conjoint**. Cet extrait d'entretien illustre une situation

dans laquelle la femme exprime que pour elle, **le téléphone représente le prolongement de sa main, elle l'utilise comme si il faisait partie de son corps**. Alors que son époux, au contraire, ne supporte pas qu'elle parle au téléphone parce que cela est cher :

« Je suis consciente mais pas plus, mon mari beaucoup plus. Il veut contrôler tout pour que ça ne devienne pas cher. Mon mari crie, non, il ne crie pas mais il s'énerve un peu quand je suis au téléphone, même après cinq minutes il trouve déjà que c'est trop long. C'est pas évident, étant Américaine le téléphone c'est un peu pour moi comme une main, avant de venir en France, je n'avais jamais pensé que le téléphone avait un prix. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Ce témoignage d'une autre femme que nous avons rencontrée évoque également une situation de couple dans laquelle c'est le **mari, Français, qui règle les factures de téléphone, ce qui lui permet d'exercer une pression pour que sa femme dépense moins** :

« Alors tu ne parles pas à la bonne personne parce que c'est mon mari qui s'en occupe. Apparemment dans sa tête il a un budget, il est mesquin, il est radin. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Nous avons discuté avec une femme d'origine américaine qui nous a confié que son **époux, d'origine française, n'avait aucune pratique téléphonique, il n'avait même pas de téléphone chez lui quand elle l'a rencontré**, cela le conduit selon elle à dramatiser les factures France Telecom :

« Pour mon mari c'est un drame, lui qui longtemps n'avait pas de téléphone, mes factures c'est un drame. Mon mari n'appelle jamais, je crois que quand je l'ai connu il n'avait pas de téléphone chez lui. La première fois qu'il m'a invité à dîner j'étais en retard et comme il était inquiet, il est allé téléphoner chez ses voisins. Il déteste le téléphone. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

b. Une auto-contrainte visant à limiter les dépenses

Pourtant, les personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées sont la plupart du temps conscientes du prix du téléphone, et à travers l'observation de leurs pratiques, nous pouvons dire qu'elles adaptent leurs usages en prenant en compte le facteur du coût des communications. C'est surtout **le différentiel de prix entre les appels émis depuis les Etats-Unis vers la France et vice versa qui a structuré**

les pratiques de limitation des appels des individus. Cette femme nous a par exemple expliqué que quand elle est arrivée, une minute de communication de la France vers les Etats-Unis coûtait six francs, alors que sa mère ne payait que deux francs. Il est intéressant de souligner que souvent ce différentiel est encore plus grand parce que les **individus ont naturellement tendance à gonfler les prix de France Telecom et à diminuer ceux des compagnies américaines**. La pratique de communication de cette femme était largement influencée par la conscience du coût d'un appel, elle nous a d'ailleurs dit que **depuis que France Telecom a baissé ses prix, elle a moins d'appéhension à utiliser son téléphone** :

« Quand je suis venue c'était six francs la minute pour appeler et puis deux francs dans l'autre sens. Alors comme ma mère avait MCI, avec les avantages fréquence, c'était pas cher du tout, je crois que elle paie cent cinquante francs pour une heure environ. Récemment ils ont baissé les prix ici alors je me sens plus libre d'appeler, le week-end je crois que c'est deux francs, en plus on a Primaliste. Maintenant je peux appeler plus librement, sans réflexion avant j'étais plus consciente du prix. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Certains disent naturellement qu'ils rationnent leur utilisation du téléphone :

« En règle on n'utilise le téléphone qu'au minimum nécessaire, après on ne s'inquiète pas. Je dépense prudemment, j'ai assez d'argent pour des achats modestes, au supermarché j'achète ce qui me fait envie, je ne me refuse jamais d'acheter un compact Disc. On n'a pas de budget, j'ai essayé il y a quinze ans, mais ça ne valait pas la peine, je n'ai pas de dépenses extravagantes. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Une autre femme que nous avons rencontrée nous a expliqué qu'elle établit une différence entre les dépenses, en fonction du média qu'elle utilise. Elle nous a par exemple dit **ne pas contrôler ses dépenses téléphoniques, par contre, elle n'utilise pas Internet pour surfer chez elle parce que c'est trop cher et cela ne lui procure pas suffisamment de plaisir** :

« C'est cher, (d'un ton pas très convaincu) mais ça fait partie de la vie, je ne fais pas attention, c'est un plaisir. Par contre pour Internet c'est différent, chez moi j'aimerais rester plus longtemps sur Internet, surfer, mais je ne le fais pas à la maison parce que c'est trop cher. Ca peut paraître contradictoire, mais je trouve que ça n'a pas du tout la même valeur qu'un appel téléphonique. Ca ne me choque pas du

tout de dépenser cinquante francs pour une conversation agréable, par contre ça m'énerve de surfer pour cinquante francs, je ne le fais pas. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Nous avons rencontré un homme qui nous a confié ne pas composer sciemment certains numéros :

« J'évite les numéros 800, que je trouve honteusement chers, parce que j'ai le luxe d'avoir beaucoup de temps libre et je trouve que c'est plus pratique de me déplacer et de prendre des dépliants. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

4. Les dépenses effectives

Les personnes que nous avons rencontrées sont souvent un peu perdues quand on leur demande quelles sont leurs dépenses effectives. Soit elles choisissent de nous répondre en nous donnant les grandes lignes de leurs dépenses, ou alors elles vont naturellement chercher leurs factures France Telecom pour répondre. Nous avons observé que **le coût des communications comporte un prix « imaginaire » qui influe sur les perceptions que les individus ont de leurs dépenses et qui est souvent éloigné des dépenses réelles.**

a. Les dépenses totales et les variations saisonnières

◆ Les personnes qui utilisent France Telecom pour appeler à l'international

Souvent, les témoignages commencent par une phrase introductive qui signifie qu'on n'a pas de budget ou qu'on ne regarde pas, ensuite, les personnes donnent deux ou trois montants et calculent une moyenne de leurs dépenses. Un flou subsiste néanmoins : à partir des **factures France Telecom qui sont établies tous les deux mois, les personnes calculent comme s'il s'agissait de dépenses d'un seul mois** ce qui les rend beaucoup plus importantes. Le témoignage de cette femme illustre ce processus :

« Je n'ai pas de budget, la dernière facture elle est de 969, elle n'est pas élevée, celle-là elle est de 1200, celle-là de 1100, oui, je dépense environ 1000 francs par mois. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Cette femme nous dit le montant approximatif de ses factures et elle insiste sur le fait que son mari lui mène la vie dure quitte à se ridiculiser devant leurs connaissances en parlant de dépenses téléphoniques :

« Tous les deux mois c'est 1200 francs, lui trouve que c'est trop, moi je trouve que ce n'est rien. On a la facture détaillée alors il est choqué de voir autant d'e-mail. On a beaucoup d'appels locaux, je crois que la dernière fois c'était 150 francs, c'est pas énorme mais lui pense que oui alors nos amis se moquent de lui. (Nous lui demandons si elle n'a pas le forfait local) Mais je ne savais pas que ça existe, ça m'intéresse beaucoup, je vais aller chez France Telecom, c'est pas loin, c'est juste au coin de la rue. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Cette interlocutrice a trois lignes téléphoniques, elle nous dit de mémoire à quel montant s'élèvent ses dépenses sur chacune des lignes, comme elle a Primaliste sur sa ligne privée, elle n'utilise pas la ligne professionnelle pour faire ses appels professionnels aux Etats-Unis :

« Je n'ai jamais une facture en dessous de 1200 francs sur le téléphone privé, je suis sûre que même si je ne passais pas les appels professionnels de celui-là, je n'aurais pas des factures en dessous de 800 francs. Pour le fax je dois avoir environ 400 francs et pour l'autre ligne professionnelle je n'ai encore jamais reçu de facture. Mais ça ne va pas être très élevé puisque les appels les plus chers, vers le Texas, chez ma mère, je les fais du téléphone privé. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Nous avons rencontré une autre femme qui a deux lignes téléphoniques, pour elle au contraire, **depuis qu'elle a installé la ligne professionnelle, ses factures privées ont diminué** :

« On n'a pas de budget, je pense qu'on dépense à peu près 700 francs pour la ligne privée et 1500 pour le professionnel. Il n'y a pas de variations saisonnières, mais depuis qu'on a la ligne professionnelle, ça fait deux ans et demi, les factures privées ont diminué. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Cet interlocuteur nous a témoigné avoir des dépenses de téléphone stables et plutôt, selon lui, plafonnées à un niveau élevé :

« Je ne vais pas me ruiner, tout est fonction de mon budget. Je dépense environ 2000 francs pour le téléphone mais comme je suis très mal organisé, souvent ils me coupent la ligne parce que je ne paie pas. Mes dépenses sont constantes, plafonnées vers le haut, 2000 francs. Si

je prenais tout l'argent utilisé dans ma vie pour le téléphone je crois que je pourrais acheter un appartement dans le Vième ! » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

La **plupart de nos enquêtés nous ont dit avoir des dépenses stables**. Mais ce n'est pas le cas de cet homme qui a des factures qui sont plus élevées quand il part en voyage, ou quand il doit résoudre des problèmes aux Etats-Unis :

« Je ne sais pas combien on dépense comme c'est débité automatiquement du compte et que c'est mon ami qui s'en occupe. (Il va chercher les factures) Celle du vingt-deux février, c'est 230 francs, celle du vingt-deux décembre c'est 830 francs, il y a beaucoup d'écart, (il réfléchit), c'est parce que on a eu des problèmes avec les locataires de notre maison à Tampa, et puis j'ai pris des contacts avant de partir en voyage. La mère de mon ami est à Rochefort alors quand elle ne va pas bien il l'appelle souvent. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Cette femme nous a également dit en épluchant sa facture que ses **communications sont plus nombreuses selon son activité professionnelle, elle téléphone par exemple plus avant de partir en voyage**. On peut également observer qu'elle utilise beaucoup le téléphone pour des communications en Europe:

« La dernière facture (février - mars 99) c'était 969 francs, il y avait (elle compte) vingt appels à l'international, la précédente il y avait trente appels. C'est sûrement à cause de Noël mais surtout parce que la revue allait sous presse et alors j'appelais beaucoup l'Italie. Il y avait onze appels en Italie, deux vers les Etats-Unis, (elle raisonne à voix haute : je n'appelle pas ma tante assez souvent), et puis vers la Suisse, la Belgique, l'Allemagne, les Pays-Bas. La facture d'octobre - novembre 1998 il y a trente-trois appels, ça c'est quand je préparais mon voyage. La durée c'est Allemagne huit minutes, USA quarante-cinq secondes, Belgique trois minutes, (elle commente : je ne suis pas une grande parleuse, et poursuit), Allemagne une minute trente, USA trente-deux secondes, sept minutes (elle s'arrête : ça devait être avec ma tante...oui, 212, ..., oui c'est Washington...), USA encore une minute, Suisse vingt-huit minutes (beuh, 38 francs c'est cher) et puis Suède treize minutes (20 francs c'est ma collègue de la revue) et puis USA trois minutes 5 francs. Là il y a minitel, vingt-deux minutes, c'est pas cher, c'est 4 francs, regardez, c'est intéressant, j'ai des amis qui m'ont dit que e-mail c'est très cher sur minitel, mais non. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

◆ Les personnes qui ont des opérateurs alternatifs

Les personnes qui ont souscrit à des opérateurs pour les communications internationales reçoivent plusieurs factures : celle de France Telecom pour les communications locales et nationales, celle de l'opérateur pour les communications internationales, et parfois celle du câble pour Internet. Nous avons observé que pour **les personnes qui ont un opérateur alternatif, et pour celles qui utilisent beaucoup Internet pour l'international, les communications internationales sont finalement facturées comme des communications locales par France Telecom.** Cette **translation de l'international au local** est une évolution importante qui permet de mieux comprendre pourquoi ces personnes nous ont fréquemment dit que ce sont les communications locales qui sont à leur avis trop chères. Ce couple de retraités nous a par exemple dit qu'ils paient très peu pour l'opérateur alternatif, et que ce sont les communications locales avec France Telecom qui sont chères. Cette fois encore, les individus n'utilisent pas la même échelle de comparaison, **les factures mensuelles de Global Access sont comparées aux factures France Telecom**, ce qui leur permet d'accroître l'effet qu'ils souhaitent démontrer :

« Pour Global Access je crois qu'on paie quinze dollars par mois, pour moi c'est ridicule, et puis le local on doit avoir des factures de neuf cent francs environ. Avant Global Access c'était beaucoup plus cher, c'était presque le double, ça fait longtemps qu'on l'a. C'est cher les appels locaux, les autres opérateurs je ne connais pas, c'est compliqué et comme nos dépenses sont stables, ça va. Moi je trouve que les communications internationales sont pas chères et que le local oui. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Cet autre couple que nous avons rencontré renouvelle une démonstration similaire à l'expérience que nous venons de décrire :

« On n'a pas de budget, je ne peux pas vous dire, on est nul, on ne sait jamais ce genre de choses (elle regarde son mari qui acquiesce et il va chercher les factures). Alors ici c'est 390 francs avec France Telecom, c'est la ligne du fax et uniquement l'e-mail c'est cher c'est pourquoi on a pris le câble. Global Access c'est très peu, c'est 20 dollars par mois. En février, on a 853 francs et 28 centimes et 451 francs et 35 centimes pour France Telecom, en mars on a 932 francs et 684 francs je ne comprends pas pourquoi sur la deuxième ligne du fax c'est autant parce qu'on a le câble maintenant. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Cette femme dispose également d'un service qui lui est facturé en dollars chaque mois, auquel s'ajoutent les factures de France Telecom :

« Je n'ai pas de budget, (elle va chercher les factures en disant qu'elle ne regarde même pas, qu'elle ne sait pas ou peut-être qu'elle ne veut pas savoir). France Telecom c'est 500 francs, et il y a en plus l'abonnement Internet. C'est cher. Le Kall back c'est 51 dollars pour un mois, ça fait 300 francs. Un autre France Telecom c'est encore 500 francs, là le Kall back c'est 30 dollars mais ça ne compte pas parce que c'était en juillet quand j'étais partie. Ici un autre Kall back c'est 60 dollars, France Telecom c'est 560 francs. Bon, ça ne change pas beaucoup. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Cet homme ne paie par exemple que des factures pour des communications locales avec France Telecom, et depuis qu'il a **le câble, il n'utilise même plus France Telecom pour certains appels locaux comme la connexion à Internet :**

« Je n'ai pas le chiffre en tête, je regarde jamais. Je ne suis pas à un stade de micromanagement, je dois payer entre 500 et 600 francs par mois pour toutes les lignes, tout ce qui apparaît sur France Telecom c'est du local. Avant d'avoir le câble modem je payais 400 francs de plus, aujourd'hui ça ne me coûte que 280 francs. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Enfin, seule une personne nous a détaillé ses factures pour son téléphone portable qu'elle a souscrit auprès de Cégétel, elle exprime surtout un sentiment d'incapacité à maîtriser ses dépenses :

« Le portable on a le forfait minimum, je paie cher (en regardant la facture) je ne sais pas trop ce qu'on fait, on dépense 279 francs en avril alors il y a le forfait à 136 francs et 74 francs non compris. C'est incontrôlable, j'appelle jamais pour savoir où j'en suis, ils sont dur à joindre, c'est désespérant. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

b. La part des dépenses pour les communications locales et internationales

La plupart des personnes que nous avons rencontrées nous ont dit **dépenser plus pour les appels locaux, cela est encore plus le cas lorsqu'ils ne prennent pas en compte les factures libellées en dollars de l'opérateur alternatif.** Seule une personne nous a déclaré avoir autant d'appels en France et à l'étranger :

« On a autant d'appels en France qu'à l'international. Je ne regarde pas la facture détaillée sauf quand c'est beaucoup plus élevé ou pour rechercher des tuiles avec Wanadoo. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

La plupart des personnes que nous avons interrogées disent dépenser plus pour les communications locales. Cette femme a par exemple calculé que **même si les appels internationaux sont plus chers, ils sont moins nombreux que les communications locales** :

« Dans la facture, les plus grosses dépenses c'est le local, je n'ai jamais fait de comparatif entre les lignes professionnelles et privées. La facture privée est détaillée, et je vois que les sommes les plus grandes sont pour l'international mais d'un autre côté, en nombre, il y a beaucoup plus d'appels locaux. Je paie par TIP. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

D'autres personnes qui ont déjà souscrit à des services pour diminuer leurs dépenses internationales, estiment que le local leur coûte encore trop cher et qu'il faudrait pouvoir diminuer le prix :

« Le budget c'est ridicule, je peux pas vous dire, c'est dur mais ce que je trouve affreux c'est que France Telecom facture les appels locaux, c'est horrible. Aux Etats-Unis, on appelle gratuitement, en plus, 50% du temps que j'appelle local c'est de l'attente. J'aime pas du tout France Telecom pour ça et c'est pour ça que j'ai des amis qui prennent l'e-mail pour leurs appels locaux. Moi je ne peux pas. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

5. L'évolution des dépenses

Les personnes que nous avons rencontrées ont gardé en **mémoire leurs premières expériences téléphoniques en France**. Pour cette femme, la première facture France Telecom qu'elle a reçue l'a complètement traumatisée, elle l'a conduite à intérioriser le fait que le téléphone c'est cher :

« C'est cher, quand je suis arrivée, ma première facture c'était une crise totale, c'était je crois deux mille francs, c'était horrible, je vivais dans une chambre de bonne avec douche privative que je payais huit cent cinquante francs par mois et je me suis retrouvée avec une facture de deux mille francs. Mes amis m'ont dit qu'on pouvait appeler au cours du mois pour demander combien on avait dépensé, mais

bon, c'était la catastrophe. Après j'ai téléphoné beaucoup moins. Aujourd'hui encore je paie par chèque parce que je n'aime pas avoir la surprise d'être débitée d'un gros montant. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Cet autre témoignage insiste également sur **l'expérience initiale qui est celle de la cherté des communications téléphoniques internationales depuis la France :**

« La première fois que je suis venue, en 1975, on ne téléphonait jamais, ça coûtait affreusement cher et puis il n'y avait pas la connexion automatique, le dix-neuf je crois, n'existait pas. Ça coûtait horriblement cher. J'écrivais beaucoup et j'avais le temps. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Nous avons observé que les **dépenses de télécommunications n'augmentent pas de manière linéaire avec l'accroissement des revenus.** Parfois les individus téléphonent plus parce qu'ils n'ont plus le temps d'écrire :

« Maintenant j'ai changé et je téléphone parce que j'ai plus d'argent, je gagne plus, mais aussi parce que j'ai beaucoup moins de temps pour écrire. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

D'autres personnes nous ont expliqué qu'elles ont toujours entretenu **une relation impulsive avec le téléphone** ce qui les conduit à téléphoner et à dépenser beaucoup :

« Mes dépenses ont évolué, oui, entre étudiant et maintenant, j'ai plus de moyens mais le téléphone reste impulsif pour moi. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

« Pas vraiment, j'ai toujours téléphoné beaucoup, je trouve ça facile. Probablement on dépense plus, ça a augmenté mais on ne fait pas attention, même si j'appelle plus le soir quand c'est réduit. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Seule une personne nous a confié ne pas dépenser plus pour le téléphone même si sa situation financière a évolué :

« Mes dépenses n'ont pas augmenté beaucoup avec l'augmentation de mes revenus. J'ai un blocage psychologique, même si je ne pense pas que téléphoner à l'international soit un luxe, je ne dirais jamais que c'est du luxe mais c'est quelque chose que je ne fais pas. Je dis

facilement que je suis radin, j'ai connu des périodes difficiles, mon avenir est incertain. Mes pratiques téléphoniques n'ont pas beaucoup évolué, je préfère utiliser mon argent pour des compact Discs ou des voyages. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

6. Les lignes coupées

Plusieurs personnes ont **vécu l'expérience traumatisante d'avoir une ligne coupée**. Cette femme nous a expliqué qu'on lui avait coupé sa ligne quand elle s'est installée en France parce qu'elle n'arrivait pas à payer une facture. Cela lui est arrivé parce qu'elle ne se rendait pas compte, venant des Etats-Unis, que les communications étaient si chères, et parce qu'elle avait toujours reçu des factures mensuelles qui permettent de mieux gérer ses appels :

« Quand j'ai commencé en tant que freelance, je n'avais pas beaucoup d'argent au début. Une fois je n'ai pas payé la facture et ils m'ont coupé la ligne, et une fois que j'ai pu payer, il m'ont fait une nouvelle ligne mais ça a changé mon numéro. Maintenant c'est plus facile, je paie. Aux Etats-Unis je n'ai jamais eu le problème d'avoir une ligne coupée. Il y a aussi le problème qu'on paie tous les deux mois, c'est très long, là-bas c'est tous les mois. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Un autre interviewé nous a dit avoir eu une facture de six mille francs quand il s'est installé en France. Il nous a également dit qu'il lui arrive d'avoir sa ligne coupée parce qu'il oublie de payer ses factures :

« Quand ma ligne est restreinte, c'est arrivé plus d'une fois, mes amis m'engueulent, ils ne comprennent pas pourquoi je renonce à tout ce qui est pragmatique comme le prélèvement automatique. Je reste excentrique parce que je reçois de l'argent des Etats-Unis et le transfert prend beaucoup de temps alors je préfère payer mes factures moi-même. Maintenant France Telecom ils me téléphonent pour me rappeler de payer. Quand la ligne est coupée, il faut aller sur place et ils la remettent sous les 24 heures. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

A travers l'observation attentive des pratiques de télécommunication des personnes d'origine américaine, il apparaît important de souligner la place centrale occupée par les communications dans leur existence. Pour ces individus, les communications constituent un moyen irremplaçable de vivre une situation d'immigration. Les interviewés expriment également les transformations qui sont actuellement en cours dans leurs pratiques de communication.

IV. LES REPRESENTATIONS VIS-A-VIS DES OPERATEURS DE TELE-COMMUNICATIONS

Les personnes d'origine américaine avec qui nous nous sommes entretenus ont souvent **une vision critique des télécommunications**. Elles nous ont donné l'impression de **se sentir habilitées à développer des critiques du système français parce qu'elles le font en tant que ressortissants d'un pays considéré comme étant « en avance »**.

A. LES PERCEPTIONS DE FRANCE TELECOM

France Telecom est perçu comme **le symbole de l'étatisme français**, c'est à partir de cette représentation que nos interviewés ont bâti leurs idées. Ils prennent de fait position pour des **valeurs du libéralisme qui sont souvent connotées de manière positive à leurs yeux**. Ainsi, leur discours sur France Telecom se fonde d'une part sur le registre sémantique de l'inertie qui évoque la rigidité, l'immobilisme, l'esprit conservateur et traditionnel ; et d'autre part, leur vision de cette entreprise est ancrée dans l'idée du retard c'est-à-dire de l'archaïsme, du passé, et de valeurs rétrogrades.

1. France Telecom est-il fiable ?

La plupart des personnes que nous avons interrogées sur la fiabilité de l'entreprise France Telecom ont pour la plupart d'entre elles, répondu qu'elle l'était. D'autres se sont montrés plus sceptiques. Une femme a choisi de répondre à cette question en insistant sur le fait qu'elle avait choisi de ne pas devenir actionnaire de France Telecom :

« [Elle grimace un peu] *Je n'ai pas acheté d'actions...* » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

2. France Telecom est solide

La question sur la solidité de France Telecom a également recueilli surtout des réponses positives. Certains individus se sont montrés plus sceptiques : « *si on veut* » ; ou encore « *je ne sais pas* ».

3. France Telecom n'est pas accessible

Nous avons demandé aux personnes que nous avons rencontrées si elles pensaient que France Telecom était accessible. Pour certaines d'entre elles, la réponse était positive.

D'autres individus que nous avons interviewés ont évoqué l'accueil et les services rendus par les agences France Telecom. Une femme nous a raconté que **les déplacements dans une agence France Telecom avec ses enfants étaient chaque fois une épopée** :

« Depuis je n'ai pas eu le courage d'aller à l'agence. Aller à France Telecom c'est un cauchemar. Quand il faut aller à Mairie du XVIIIème à l'agence alors il y a des escaliers interminables, je dois prendre la poussette sous le bras, il faut attendre. La dernière fois j'ai appelé avant d'aller et quand je suis arrivée, après avoir fait toute la queue, on m'a dit non, vous devez aller à Saint Lazare. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Cette interlocutrice déplore qu'il faille chaque fois se déplacer dans les agences pour faire des ouvertures de ligne, et surtout, que **le dossier à constituer soit si compliqué**. Cela l'étonne notamment en **comparaison avec les Etats-Unis, où elle dit n'être jamais allée dans une agence** :

« J'y suis allée et il manquait encore un papier, c'était pas mon bail parce que je l'avais, je sais plus. Mais trois voyages pour une ligne de téléphone c'est infernal. Je sais pas si c'est plus simple aux Etats-Unis d'aller au bureau de téléphone. Ici c'est l'horreur, il faut y aller en personne, il y a beaucoup de papiers, aux Etats-Unis on loue un appartement, le téléphone est déjà là. Je crois que je ne suis jamais allée dans une agence là-bas. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Nous avons discuté avec une femme qui ne comprend pas pourquoi il faut toujours se déplacer dans les agences pour résoudre des problèmes administratifs. Elle nous a dit qu'aux **Etats-Unis, le téléphone est préinstallé dans les appartements, parce qu'il est aussi indispensable qu'une installation sanitaire** :

« Non, c'est jamais un simple coup de téléphone, il faut se déplacer, il manque toujours un papier pour que le dossier soit complet. Aux Etats-Unis ça n'a rien à voir, quand on emménage dans un appartement, le téléphone c'est comme les robinets d'eau dans la cuisine, ils sont déjà installés parce qu'on ne peut plus s'en passer et on l'utilise très facilement. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Elle nous a également parlé du **temps qu'elle gaspillait lors de ses déplacements dans des agences France Telecom** pour acheter du matériel pour ses appareils de communication :

« L'obstacle principal c'est le temps. Quand je dois aller à l'agence professionnelle je sais d'avance que je vais perdre du temps. Je perds du temps parce que ils n'ont pas ce que je veux, par exemple j'ai acheté un fax chez eux et quand je dois racheter le papier carbone il m'a fallu y aller six fois parce qu'ils n'avaient jamais le produit. Et chaque jour ils me disaient de revenir le lendemain. Finalement, quand ils l'ont enfin reçu, j'en ai acheté beaucoup pour ne pas avoir à y retourner. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Une autre interlocutrice nous a parlé des **horaires des agences France Telecom qui ne facilitent aucunement les démarches**, et peuvent décourager des clients qui veulent par exemple ouvrir une deuxième ligne :

« Ils ferment très tôt, entre 17 heures et 17 heures 30, c'est impossible pour les gens qui travaillent. Pour installer une deuxième ligne à la campagne c'était le cauchemar parce qu'ils sont fermés tout le temps et en plus je dois payer moi pour leur demander une ligne. Si j'étais eux, je serais accessible au moins jusqu'à 20 heures. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Une interviewée nous a déclaré que **France Telecom était de moins en moins accessible, et surtout, qu'il était difficile d'avoir des contacts avec des individus** :

« Moins qu'avant, moi je reproche la bureaucratisation à outrance, et puis on privilégie les voix artificielles et mécaniques, moi je préfère le contact avec les humains. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

A la question sur l'accessibilité de France Telecom, certaines personnes que nous avons rencontrées nous ont naturellement parlé des renseignements téléphoniques. Par exemple, pour cette femme, **le contact téléphonique avec les renseignements est le seul lien qu'elle a parfois avec France Telecom** :

« J'appelle France Telecom, enfin les renseignements, quand par exemple je vais chez quelqu'un et que je me rends compte devant la porte que je n'ai pas mon carnet ni le code ni le téléphone. Dans ce cas j'appelle les renseignements, ils sont efficaces. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Une autre femme avec qui nous avons discuté estime au contraire que ce service est cher. Il se révèle également difficile à utiliser si on choisit de chercher des renseignements par Minitel :

« Je ferais les renseignements téléphoniques gratuits. Je trouve que leur politique n'est pas du tout commerciale, d'ailleurs je ne sais pas quelle est leur politique. Le Minitel par exemple c'est génial seulement si on connaît la localité, le nom et le prénom de quelqu'un, ça veut dire si on sait déjà tout. Aux Etats-Unis même bien avant l'ordinateur ils trouvaient le petit bled où vous cherchez quelqu'un et ils le font gentiment et de manière personnelle. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Un couple de retraités nous a confié ne **plus utiliser les renseignements téléphoniques et préférer l'Internet** :

« C'est difficile d'avoir un renseignement, pour un numéro je préfère le Minitel, c'est bien et maintenant je regarde les pages jaunes sur Internet c'est merveilleux. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Enfin, certaines personnes nous ont dit ne pas avoir eu de contacts avec France Telecom depuis longtemps :

« Ca fait un moment que je n'ai pas appelé France Telecom. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

4. Les prix pratiqués par France Telecom

Les personnes originaires des Etats-Unis que nous avons rencontrées partagent pour la plupart le sentiment selon lequel **les prix pratiqués par France Telecom ne sont pas avantageux**. Nous avons par exemple rencontré un homme qui pense que les prix de France Telecom sont élevés, mais il nous a également dit que dans sa situation particulière, il lui était plus avantageux de ne pas changer d'opérateur, car il a *« l'abonnement gratuit »*.

Les autres interlocuteurs estiment le plus souvent **que France Telecom pratique des prix très élevés et cela depuis longtemps**. Les personnes que nous avons rencontrées, ont toutes l'impression que les prix de France Telecom sont chers. La plupart du temps, les individus comparent la situation qu'ils vivent en France et celle qu'ils ont connue aux Etats-Unis pour expliquer cette situation :

« Le téléphone est tellement cher et a été tellement cher pendant longtemps en France que je ne sais pas comment France Telecom peut penser que nous allons augmenter notre consommation avec des prix aussi élevés. Aux Etats-Unis c'est tellement meilleur et c'est tellement bon marché, tout vous encourage à l'utiliser, c'est moins cher et puis il y a plein de possibilités pour avoir des réductions. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Certains interlocuteurs nous ont dit ne **pas réussir à comprendre pourquoi les prix de France Telecom sont si chers** :

« Comparé aux Etats-Unis, oui France Telecom est plus cher, par rapport à leurs concurrents, je ne sais pas. Je ne m'explique pas pourquoi le téléphone est si cher en France. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

La représentation des prix élevés de France Telecom est **entretenu par les discours des membres de la famille qui vivent encore aux Etats-Unis** :

« Je crois qu'ils sont les plus chers, je ne sais pas combien coûte une minute vers les Etats-Unis mais je sais que ma mère me dit toujours qu'elle paie trois, quatre ou cinq fois moins cher. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Une femme nous a raconté que **sa mère ne se rend pas compte du prix du téléphone en France ce qui la conduit à l'utiliser beaucoup lorsqu'elle vient en visite** :

« Quand elle est ici elle me laisse de l'argent parce qu'il lui arrive de faire beaucoup d'appels mais elle se rend pas compte que je paie au moins 600 francs pour elle. Là-bas si j'appelle mes copines, c'est tellement pas cher qu'elle ne me demande jamais de rembourser. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

D'autres imaginent que **les transformations dans le secteur des télécommunications vont se répercuter sur les prix** :

« Ca m'intéresse de voir après la privatisation, jusqu'à maintenant c'est trop cher. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Une femme que nous avons rencontrée nous a dit que **France Telecom était cher, mais que le temps passé en France avait fini par rendre cette réalité banale** :

« *C'est cher même si maintenant j'ai l'habitude.* » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Plusieurs personnes nous ont parlé des baisses de prix des télécommunications internationales avec France Telecom. Cette femme par exemple nous a dit qu'elle avait **l'impression que les prix de France Telecom n'étaient pas avantageux mais qu'ils étaient de plus en plus intéressants** :

« *Je crois que leurs prix sont de plus en plus compétitifs, mais je ne sais pas combien coûte une minute, je ne sais pas non plus combien je paie avec Kall back.* » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Cette interlocutrice partage aussi le sentiment selon lequel la situation s'est améliorée :

« *C'était un scandale international, pourquoi c'était tellement plus cher chez France Telecom, on ne voyait pas de justification. Les services étaient moins bons et plus chers. Mais aujourd'hui c'est plus calme.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Certaines personnes sont au courant de la baisse des tarifs, pour elles, **la publicité faite autour de la diminution des prix contribue à rendre la pratique des communications internationales plus quotidienne**, moins exceptionnelle :

« *(Aujourd'hui c'est) un prix un peu plus compétitif. Je crois que ça c'est calmé, autrefois c'était très cher, avant la baisse des tarifs sur l'international. Je ne fais plus attention, j'ai été persuadée que ce n'est pas un luxe. C'est devenu banal d'appeler à l'étranger, avec la publicité faite sur les réductions.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Ce qui est intéressant c'est de souligner que **le prix des communications est surtout une donnée « psychologique », les individus décident si quelque chose est cher ou ne l'est pas mais ne connaissent pas exactement le prix** :

« (Pouvez-vous me dire de quand date la dernière réduction des tarifs à l'international ?) *Je crois quelle remonte à deux ans.* (Selon vous, combien coûte une minute vers les Etats-Unis ?) *Je ne sais pas, avant ça coûtait 40 francs, maintenant je ne sais pas,* (elle regarde la facture), *deux minutes ça fait 3 francs hors taxes, donc c'est horriblement beaucoup moins cher qu'autrefois,* (elle cherche une facture antérieure), *il y a deux ans, ça coûtait 35 francs hors taxe pour douze minutes donc c'était pas cher aussi... mais c'était tarif réduit...donc c'était moins cher que je pensais, en janvier 97 c'était 3 francs la minute en tarif réduit.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Cette autre femme nous a également dit ne pas connaître les prix, elle nous a ensuite donné une **fourchette de prix largement au dessus du prix pratiqué** par les opérateurs téléphoniques :

« Je connais les prix dans l'autre sens, ma mère a un service spécial pour appeler , moi je pense que je paie 500 francs pour une heure, elle doit payer 70 dollars. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

5. France Telecom et ses clients

a. L'attitude de France Telecom envers ses abonnés

La plupart des personnes que nous avons rencontrées nous ont déclaré qu'elles **n'éprouvent pas le sentiment que France Telecom est proche** d'elles :

« Non, ils ne se mettent pas dans la position de leurs abonnés. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Certaines personnes considèrent que France Telecom ne diffère pas des autres monopoles d'Etat français, car comme eux, cette **entreprise ne considère pas qu'elle s'adresse avant tout à des clients** :

« Non, j'ai l'impression que c'est comme la SNCF, c'est tellement grand et nationalisé. Ils n'ont jamais eu l'idée de ce qu'est un client, nous sommes des utilisateurs. Ce sont des entreprises qui fonctionnent d'abord pour leurs employés, encore que contrairement à la SNCF, chez France Telecom ils font moins la grève. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

A plusieurs reprises, les individus nous ont expliqué que **France Telecom ne prenait par exemple pas en compte les erreurs de manipulation des usagers** :

« Quand on fait un mauvais numéro par exemple, que ce soit de votre faute ou pas, ici si vous faites une réclamation c'est la croix et la bannière, c'est sans contestation possible. Aux Etats-Unis c'est complètement différent. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Une autre personne nous a dit que **si la communication était de mauvaise qualité, on ne pouvait prétendre à rien en France** :

« France Telecom manque de services, c'est pas du tout la même psychologie qu'aux Etats-Unis, d'aider les gens. Ca manque, par exemple, aux Etats-Unis, si on appelle et qu'on fait une erreur, même si c'est de ma faute, je peux me faire rembourser, on me crédite mon compte. Ou si la communication est de mauvaise qualité on est remboursé. Ici, c'est pas comme ça. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Nos interlocuteurs partagent l'idée selon laquelle il n'y a **pas, chez France Telecom, de politique considérant la téléphonie comme une pratique de consommation** :

« Ils ne comprennent pas que le téléphone c'est de la consommation et que plus l'accès est facile, plus on utilise. Les Français disaient toujours que leur système téléphonique était le meilleur au monde, moi je crois qu'ils n'avaient jamais été aux Etats-Unis. France Telecom a fait des progrès mais pas comme nous concevons le téléphone. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Selon cette femme, **rien n'est fait en France pour augmenter la consommation du téléphone**, au contraire :

« Les Américains n'arrivent pas à comprendre que chaque téléphone local est payant. J'ai l'impression que France Telecom n'a pas évolué et ils ne comprennent pas qu'on peut utiliser le téléphone beaucoup. Tout est fait pour utiliser moins, par exemple le prix des appels locaux. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

b. France Telecom est serviable

Pour répondre à cette question, les personnes que nous avons rencontrées ont la plupart du temps fait appel à une **expérience, parfois anecdotique, mais qui participe à structurer leur opinion**. Un couple de retraités affirme que les employés de France Telecom sont très serviables au téléphone :

« Au téléphone ils sont formidables, ils sont très très bien, ils sont polis, ils savent faire les choses nécessaires, ils aident. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Un autre homme estime les **personnes à l'agence sont également sympathiques** :

« *Oui l'accueil était agréable quand j'allais à l'agence pour demander des choses sur Wanadoo.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Nous avons recueilli d'autres **témoignages plus dubitatifs en ce qui concerne la serviabilité de France Telecom** :

« *Ils essaient d'être gentils.* » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

« *Je ne sais pas, c'est peut-être mieux qu'avant.* » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Certains interlocuteurs insistent sur l'importance du **hasard dans les relations qu'on peut entretenir avec France Telecom** :

« *Je pense que oui, ils sont serviables, encore faut-il tomber sur la bonne personne.* » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

« *Parfois j'ai eu des gens gentils, mais c'est la roulette et puis souvent pour avoir une personne gentille il faut d'abord passer par quatre désagréables avant d'arriver à elle.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Certaines personnes nous ont raconté avoir vécu des expériences désagréables avec des employés de France Telecom. Une femme s'est plainte du fait que **les individus ne prennent par exemple pas le temps d'écouter les clients** :

« *Savoir quel est le bon interlocuteur c'est difficile, quand on va à l'accueil ils n'ont pas le temps d'écouter alors on est forcément dirigé vers la mauvaise personne.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Une autre femme nous a raconté qu'elle avait **le sentiment d'ennuyer son interlocuteur quand elle posait des questions**, cette femme s'attendait visiblement à une attitude complètement différente de la part d'un employé de France Telecom :

« *C'est vrai il y a leur truc avec les cinq numéros (elle ne fait pas le lien avec Primaliste) qu'on appelle souvent mais je ne l'ai pas parce qu'ils m'ont dit quelque chose comme quoi c'était pas la peine. Je me sens bête à poser des questions pas significatives. Je téléphone, ils ne sont pas aimables, ils sont impatients, j'ai toujours l'impression qu'ils veulent raccrocher. Ils ne sont pas sympathiques. Aux Etats-Unis, les renseignements par exemple, même si c'est pas une agence, ils répondent avec le sourire, ils essaient vraiment de vous aider.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Parfois les défaillances d'un appareil obligent les clients à **effectuer plusieurs démarches auprès des employés de France Telecom**, démarches qui ne se déroulent pas toujours très bien :

« Les derniers contacts que j'ai eu avec eux n'étaient pas formidables, j'ai dû changer deux ou trois fois de Minitel en le portant à bout de bras (elle mime le geste d'une maman qui berce son bébé). » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

6. France Telecom propose des services et produits pas toujours faciles à utiliser

Les personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées qui disposent de services France Telecom sont partagées au sujet de leur simplicité d'utilisation. Une **femme se dit satisfaite même si elle déplore que tout soit payant** :

« Oui, sauf que c'est pas comme ceux qui offrent des services gratuits, chez France Telecom on paie pour tout. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Une autre interlocutrice nous a naturellement dit qu'elle était satisfaite, avant d'ajouter qu'elle n'a **pas utilisé pendant longtemps le service du signal d'appel auquel elle avait souscrit parce qu'elle ne savait pas comment il fonctionne** :

« Oui, encore que j'ai mis longtemps à comprendre qu'il fallait appuyer sur R2 avant de raccrocher parce que personne ne me l'avait expliqué. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

D'autres personnes comparent spontanément les services proposés par France Telecom et leurs équivalents américains qui existent souvent depuis beaucoup plus longtemps. Cela conduit les individus à imaginer que **France Telecom, au lieu d'importer directement des Etats-Unis des services efficaces, a essayé de « franciser » ces services et les a de fait rendus moins efficaces**. Une femme nous a donné l'exemple du signal d'appel :

« Le signal d'appel ça existe aux Etats-Unis depuis longtemps, c'est plus facile et mieux fait qu'ici, on fait juste une petite pression sur l'interrupteur et on a l'autre correspondant, il n'y a pas de bouton spécial. En France c'est compliqué, avec certains téléphones on ne peut

pas le faire. Ce qui est incroyable avec France Telecom c'est qu'ils doivent toujours réinventer tout par eux-mêmes, alors que les choses existent souvent déjà ailleurs et fonctionnent très bien. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Un homme nous a dit qu'il n'était **pas satisfait de la conversation à trois** :

« La conversation à trois chez France Telecom, c'est très frustrant de devoir se rappeler l'ordre des manipulations, c'est contrasté avec mon expérience américaine, je sais qu'il y a une autre approche. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

7. Les caractéristiques de l'entreprise France Telecom

a. Le manque de professionnalisme

Parmi les personnes d'origine américaine avec qui nous nous sommes entretenus, la plupart déplorent un manque de professionnalisme chez France Telecom. Rares sont celles qui disent comme ce couple de retraités n'avoir *« jamais eu de problème »*.

Une femme nous a dit que les agents de **France Telecom n'étaient pas très accessibles, ils ne font pas l'effort d'avoir un langage compréhensible par leur clientèle** :

« Il faut vraiment savoir ce que vous demandez, il faut parler leur langue. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Lors d'un autre entretien, une femme a également évoqué la difficulté qu'elle avait rencontrée pour communiquer avec des employés de France Telecom. Selon elle, **même quand cette entreprise entreprend une action commerciale visant à mieux cerner les attentes de ses clients, elle ne parvient pas à se mettre à leur écoute** :

« France Telecom, je sens qu'ils font un effort pour être commercial mais ils ne savent pas ce que c'est être professionnel. La même semaine de l'histoire du papier carbone, j'ai répondu à un questionnaire par téléphone sur ma satisfaction, et même ça c'était incroyable. Ils n'écoutaient pas ce que je disais, j'avais l'impression sans les voir qu'ils cochaient des cases et que si je disais quelque chose qui ne rentrait pas dans une des cases ils ne voulaient pas l'entendre. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Outre les difficultés de communication, des enquêtés nous ont parlé de **pratiques qui les choquent parce qu'elles vont à l'encontre de toute démarche commerciale**. C'est par exemple le témoignage de cette femme qui trouve que c'est **inadmissible d'avoir à payer la communication quand on veut ouvrir une ligne téléphonique auprès de France Telecom** :

« Quand on a besoin d'un renseignement pour le téléphone, il faut payer pour l'avoir, par exemple quand je voulais installer une deuxième ligne dans ma maison de campagne, je devais téléphoner à Dijon. Je trouve que c'est cher d'appeler en province mais surtout que c'est tellement anti-commercial. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Parfois c'est la **qualité du service rendu aux clients qui est directement mise en cause**. Une femme nous a expliqué qu'elle était toujours choquée du **manque de connaissance des agents de France Telecom**. Elle nous a dit que lors de ses déplacements dans des agences, elle a souvent eu l'impression que son interlocuteur ne connaît pas grand chose de plus qu'elle :

« Les gens qui travaillent chez France Telecom j'ai souvent l'impression qu'ils découvrent les services en même temps que moi, en anglais on dit qu'ils sont 'verts'. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Un autre interviewé s'est plaint des **services de comptabilité qui se sont montrés incapables de prendre en compte son désir de payer par prélèvement automatique** :

« Non, les services techniques de Wanadoo laissent à désirer. J'ai envoyé trois fois le RIB au service comptabilité de Wanadoo. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Cette même personne ajoute que ce **manque de professionnalisme fait, à son avis, complètement partie du folklore français** :

« J'ai choisi de vivre en France et je savais qu'ici la démarche commerciale était déplorable, même s'il y a eu des progrès. Moi ça m'amuse d'aller payer ma facture EDF à l'agence parce qu'il y a toujours un employé pour engueuler quelqu'un. Dans les magasins, je bataille toujours avec le chef de rayon. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Une autre femme a insisté sur cet aspect de sa relation avec France Telecom en utilisant un vocabulaire comme « **le cirque** » qui accentue le côté bouffon et le manque de professionnalisme. Son histoire ressemble à un feuilleton en plusieurs épisodes. Elle nous dit avoir au départ fait une demande pour installer une troisième ligne :

« J'ai demandé à France Telecom de m'installer la troisième ligne récemment et alors ça a été tout un cirque. Les services techniques sont venus une première fois en disant que c'était pas possible parce qu'il faudrait faire de grands travaux dans le couloir et comme on est locataires on ne veut pas. Ils sont repartis en disant que je ne pouvais pas avoir plus de deux lignes. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Refusant les conclusions négatives de ce premier diagnostic, elle a obtenu que les services techniques se déplacent une seconde fois :

« J'ai insisté et ils sont revenus, c'était infernal, il y avait deux techniciens, un jeune et un vieux et le vieux il a hurlé, il gueulait sur le jeune pendant quatre heures parce qu'il a coupé le mauvais fil, ils sont restés toute une matinée, ils se disputaient tellement que mes enfants étaient tout effrayés. Moi si j'avais été le jeune je ne serais pas resté cinq minutes à me faire insulter pareillement. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Quand elle s'est rendue compte qu'elle pouvait désormais avoir quatre lignes, elle a demandé aux techniciens de le faire tout de suite, mais ils refusèrent :

« Finalement ils ont fait un trou plus grand pour mettre jusqu'à quatre lignes et alors là je leur ai demandé d'en ouvrir deux supplémentaires tout de suite mais ils n'ont rien voulu savoir parce que sur leur papier c'était écrit ouverture d'une troisième ligne. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Quand nous l'avons rencontrée, elle n'avait toujours pas eu le temps de faire la demande pour avoir la quatrième ligne.

D'autres personnes sont plus réservées sur le professionnalisme de France Telecom, parce qu'elles n'ont pas de relations avec eux :

« Ca fait si longtemps que je n'ai pas été en contact avec eux. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

b. Une entreprise en voie de modernisation

Les personnes d'origine américaine que nous avons rencontrées nous ont dit qu'elles avaient le sentiment que France Telecom se modernisait. C'était cependant sans grande conviction :

« Maintenant de plus en plus, ils font un rattrapage. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Une femme nous a dit qu'elle ne trouvait pas la cohérence entre des évolutions qui sont à son sens contraires :

« Je sais que les contraintes sont différentes mais je suis frappée par le désir de France Telecom de se moderniser et en même temps de ses tarifs, de la complication et de son manque d'amabilité. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

c. Une entreprise qui ne connaît pas la flexibilité

Les témoignages que nous avons recueillis insistent sur **le manque de flexibilité auquel les interviewés se sont heurtés dans leurs rapports avec France Telecom**. Cette femme qui a eu des ennuis pour installer des lignes supplémentaires nous a décrit France Telecom comme une entreprise lourde, aux dimensions gigantesques, qui rencontre d'énormes difficultés à se mouvoir :

« Ils ne sont pas du tout flexibles, l'image qu'on a de France Telecom c'est une grosse bureaucratie où les employés ont un travail très en sécurité, c'est l'image d'une grosse institution française. C'est comme pour la quatrième ligne, il faut aller à Saint Lazare, quand le technicien était sur place il ne voulait pas les appeler pour faire tout de suite la quatrième ligne. Ils ne sont pas flexibles peut-être parce qu'ils sont énormes, ils sont dans toutes les villes de France. Une fois qu'ils font c'est vite, c'est la mise en marche de la machine qui est difficile, la qualité est superbe. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Un autre homme nous a parlé de **la stricte application des règlements qui le conduit souvent à avoir sa ligne coupée** :

« Ma perception de France Telecom est limitée à mes restrictions de ligne, alors quand je dois me déplacer pour payer parce que la ligne est bloquée, j'ai envie de mettre un long manteau et des lunettes noires tellement j'ai honte. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

D'autres témoignages sont de nature plus elliptique :

« *Bof, l'assistance à l'agence il y a un gros problème avec les horaires.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

d. France Telecom s'adapte-t-il au marché ?

Les personnes d'origine américaine avec qui nous avons discuté nous ont dit qu'elles défendaient les valeurs du libéralisme en matière de télécommunications. A ce titre, une femme nous a par exemple dit que pour elle, **France Telecom était un vestige du « communisme »** ce qui explique pourquoi il n'existe aucune concurrence :

« *France Telecom ils ont un monopole, aux Etats-Unis, on peut choisir, j'avais MCI, pour les communications longue distance. C'est simple, vous utilisez votre téléphone et vous recevez une facture de MCI. Ici la concurrence c'est pas vraiment de la concurrence, il faut faire plein de manipulations supplémentaires. C'est un monopole communiste, non, n'écrivez pas ça. Ils sont très puissants mais dès que je prends le téléphone et que ça marche, ça ne me pose plus de problèmes et je ne me pose plus de questions sur France Telecom. Aux Etats-Unis, un jour comme Noël c'est impossible d'appeler un autre Etat. Ici je n'ai jamais été coupée, j'ai toujours une bonne communication.* »
(F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Le système concurrentiel qui existe en matière de télécommunications aux Etats-Unis, est également cité en exemple par une autre femme que nous avons rencontrée :

« *Et puis il n'y a pas de concurrence, aux Etats-Unis il y a beaucoup de concurrence, on prédisait quand ils ont cassé le monopole que tout allait s'effondrer mais il n'y a jamais eu de pagaille par contre les tarifs défiant toute concurrence.* » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Un autre interviewé qui utilise beaucoup Internet, nous a expliqué comment il ressentait **la frilosité de France Telecom**, d'une part, parce que l'entreprise refuse de libéraliser les communications locales, d'autre part parce qu'elle a **freiné la mise en place du réseau câblé** :

« *Je suis dans le bain des télécoms, j'apprécie beaucoup les investissements dans le réseau mais France Telecom est la gêne la plus importante pour l'arrivée d'Internet en France. Les ventes en ligne ont augmenté de 700% en un an. Mais du fait du prix pratiqué sur les télécommunications locales, les gens ne se mettent pas au surf, le jour où ils libéraliseront les communications locales cela va exploser. Il*

faut faire un forfait local parce que les enfants qui sont curieux de nature sont contrôlés, les gens au bureau aussi, les retraités ne surfent pas. Et puis techniquement, France Telecom est à la pointe, j'ai failli prendre Numéris et le câble est arrivé. Aux Etats-Unis, ADSL est commercialisé depuis deux ans, cela permet de surfer à la vitesse du câble mais avec des fils téléphoniques, c'est pas en France parce que France Telecom veut récupérer ses investissements dans Numéris. Il y a deux ans, la Lyonnaise a promis que dans trois mois on serait équipés, ils avaient tout en place et j'ai appris par la suite que c'est France Telecom qui ne voulait pas basculer le switch, ils tremblent de perdre des revenus. C'est un juge qui les a forcés à vendre le réseau qui n'appartient plus désormais à France Telecom. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Certains interlocuteurs nous ont parlé de **l'adaptation de France Telecom au marché en s'appuyant sur l'exemple des services rendus aux clients**. Une interviewée nous a dit qu'elle ne percevait aucun changement :

« France Telecom s'adapte au marché des affaires en s'introduisant en bourse mais ils ignorent, ils ne se préoccupent pas de leurs clients. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Une autre interlocutrice nous a parlé des **efforts que France Telecom fait en ce qui concerne l'aspect architectural des agences**, et l'accueil qui y est réservé aux clients :

« Mais ils font des efforts, c'est comme la Poste, ils essaient d'être gentils, ils ont des jolis bureaux, plus ouverts. Ils sont maintenant un peu plus gentils. On vivait longtemps dans le IIème, là-bas il y avait une agence France Telecom toujours vide, les bureaux étaient beaux. »

Comme elle a déménagé, elle se rend parfaitement compte des **distinctions qui existent entre les différents quartiers** :

« Ici, dans le XVIIIème, il y a beaucoup de monde, beaucoup d'attente. Même à la Poste rue d'Aboukir, il n'y avait jamais personne, ici avec la population c'est plus dense. On est un gros quartier pour une seule agence. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Plusieurs personnes nous ont dit que **France Telecom s'adaptait au marché parce qu'il n'existait tout simplement pas d'autre choix** :

« [Ils sont] obligés, oui. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

« *Ils doivent faire un rattrapage comme il y a Bouygues et SFR.* » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Il a par contre souvent été difficile à nos interlocuteurs de dire de manière plus précise sur quoi portait l'effort fait par France Telecom :

« *Je vois qu'ils font un effort.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

« *Je crois qu'ils font un effort de marketing.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Pour cette autre personne, **la concurrence est perceptible si on regarde les prix des communications internationales** :

« *Ils font des efforts, c'est sûr ils ont réduit le prix des appels internationaux.* » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Ce couple de retraités observe **l'adaptation de France Telecom à travers les services d'informations** :

« *Oui ils s'améliorent même si les informations c'est pas encore bien mais il y a les pages jaunes sur Internet.* » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

8. France Telecom communique-t-il bien sur ses tarifs et réductions ?

La stratégie de communication de France Telecom est différemment perçue par nos interviewés. Nous avons observé au cours des entretiens que **plusieurs personnes n'étaient pas informées sur des services qui pouvaient les intéresser**, soit parce qu'elles ont retenu les informations de manière sélective, soit parce qu'elles n'ont pas eu accès aux informations, ou encore parce qu'elles n'ont pas compris le message. Un homme que nous avons rencontré nous a expliqué que **la communication de France Telecom manquait de clarté et de simplicité**. A son avis, l'entreprise **ne fait pas la démarche d'aller à la rencontre des attentes et des besoins de ses clients** :

« *Bof, c'est pas idéal, c'est au consommateur de faire la démarche, au Crédit Lyonnais, il y a eu un mailing disant 'nous avons des produits, prenez rendez-vous avec nous'. France Telecom devrait le faire mais surtout pas en téléphonant, il ne faut pas de sollicitation lourde. Par contre envoyer un courrier clair avec l'exposition de tous les services, mais pas un truc qui fait perdre du temps à l'utilisateur avec quinze démarches en plus à faire.* » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Nous avons recueilli un témoignage qui montre que **les informations envoyées avec les factures ne sont pas toujours lues par les clients**. Contrairement au mailing qui a un objectif propre évoqué par l'interlocuteur précédent, les informations glissées dans les factures ont un **caractère répétitif et passent de ce fait souvent inaperçues** :

« Les informations qu'ils envoient avec les factures, je les lis parfois, ça dépend surtout de ce que je suis en train de faire quand je reçois le courrier. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Pour cette femme retraitée, c'est complètement différent, elle a le temps de lire tout ce qu'elle reçoit :

« Je regarde toujours dans la brochure qui vient avec la facture, elle est très bien, vraiment pas mal du tout. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Cette femme avec qui nous nous sommes entretenus nous a parlé des **prospectus qu'elle reçoit avec la facture et qui ne sont à son avis ni très lisibles, ni intéressants**. Elle a également évoqué les **dépliants qui sont distribués dans les agences, ces documents sont tellement denses qu'il est impossible de les lire sur place** :

« Il y a toujours un truc quand on reçoit la facture, des gros graphiques (elle regarde celui qu'elle vient de recevoir et mime qu'elle n'y comprend pas grand chose, qu'elle y est indifférente). Chez France Telecom ils ont beaucoup de dépliants et il faut rentrer à la maison pour les lire. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Pour cette autre interlocutrice, France Telecom fait un effort de communication perceptible :

« Ils font un effort pour communiquer depuis deux ans. Avant ils étaient le donneur de services sur leur piédestal et c'étaient les utilisateurs qui devaient tout faire. Il y a un progrès pour les joindre. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Mais elle nous a également dit percevoir **un décalage entre les intentions de France Telecom exprimées dans les brochures, et l'accueil effectivement réservé au client** :

« *Ils ont fait de jolies brochures en essayant d'être commercial mais quand on y va ils ne sont pas du tout ouverts.* » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Une autre interlocutrice nous a dit qu'elle trouvait que France Telecom avait une politique opaque :

« *Pas très transparent sur ses tarifs et ses réductions.* » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

B. LES PERCEPTIONS DES AUTRES OPERATEURS

Les personnes d'origine rencontrées nous ont souvent dit qu'elles n'étaient pas fidèles à un opérateur en particulier. Elle font des arbitrages pour déterminer la solution la mieux adaptée à leurs besoins. Nous avons vu que la **volonté de changement des individus est parfois freinée par les habitudes quotidiennes**. Un homme nous a expliqué que **le téléphone n'est pas un bien de consommation pour lequel il éprouve de la fidélité ou d'autres sentiments**. Le téléphone est pour lui avant tout une **question de prix** :

« *Le prix par minute est très avantageux chez First Telecom. Le prix pour les deux, l'un est trop cher l'autre est bas. Les appels sont devenus une commodité, peu d'émotion, peu de fidélité envers un opérateur, ce qui compte c'est le prix. J'ai résilié le Kall back parce qu'il fallait un minimum de 25 dollars par mois. Aujourd'hui je suis très satisfait de First Telecom.* » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Une femme nous a parlé de **la rapidité des changements** dans le secteur de la communication, selon elle, la position de France Telecom va être de plus en plus concurrencée. Elle nous a illustré son affirmation par l'exemple **de l'Internet par le câble qui permet de ne pas avoir recours à France Telecom** :

« *Si j'étais vraiment très mécontente peut-être que je chercherais de l'information. Tout change très vite dans les télécoms, dans dix ans il y aura la concurrence des sociétés étrangères. Le champ de la communication change très vite, je suis aujourd'hui avec France Telecom mais dans quelques années je ne sais pas. Par exemple, au bureau pour Internet on n'a plus du tout besoin d'une ligne France Telecom, on a le cypercâble.* » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Cet autre interlocuteur a également insisté sur le fait qu'il ne se considérait **pas loyal envers France Telecom, il est au contraire très favorable à la concurrence** :

« Ils font beaucoup de publicité à la télévision, moi je suis pour la concurrence, je n'ai pas de loyauté envers France Telecom. Je suis nul en téléphonie, je ne sais pas. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Pourtant, même s'il déclare ne pas être fidèle à France Telecom, son expérience aux Etats-Unis nous montre qu'il se représente **les compagnies établies comme étant plus fiables** et proposant des services de meilleure qualité que certaines entreprises concurrentes :

« Aux Etats-Unis, j'étais en France quand Bell a éclaté, alors quand je suis revenu, j'étais complètement paumé. Même quand Bell a éclaté, j'ai quand même pris le téléphone avec eux parce que je me suis dit qu'ils étaient plus fiables parce que établis depuis plus longtemps et que pendant un moment ils auraient une technologie meilleure. Par paresse et par raisonnement de qualité, j'ai pris Bell...ici, je crois que j'ai le même réflexe. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Il nous dit avoir eu la même démarche en France, même s'il préfère insister sur le fait qu'il est **surtout plus facile de prendre France Telecom** :

« Pour France Telecom, j'ai le même raisonnement, et comme mon copain travaille aux PTT, il a l'abonnement gratuit. Mais pour l'Internet j'ai eu le même réflexe de paresse, j'ai pris Wanadoo par paresse, non pas par confiance. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Seule **une personne nous a déclaré qu'elle éprouvait une préférence pour France Telecom parce que c'est une entreprise de service public**. Même si elle a ajouté que si elle comprenait bien les enjeux, elle pourrait changer d'opérateur :

« Je ne connais pas les autres opérateurs, je suis acquise au service public, c'est une préférence aveugle, atavique. L'inertie, l'habitude et une vague défense du service public, mais il suffirait qu'on m'explique bien et je me laisserais tenter. » (F, 51 ans, chercheur, 1958)

Certaines personnes que nous avons interrogées partagent le sentiment selon lequel les **opérateurs alternatifs proposent des services qui demandent un investissement trop important**. Il faut dans un premier temps **déterminer quelle est l'offre qui est la plus intéressante, et**

ensuite modifier ses habitudes quotidiennes d'utilisation du téléphone. Le refus de s'engager dans ces transformations est exprimé par cette femme :

« Le Kall back c'est pareil, je vois des publicités tout le temps mais je n'ai jamais pris le temps de le faire, je vois dans FUSAC chaque fois des offres mais je n'ai pas le temps. Pour le 07 par exemple j'ai réfléchi un peu mais je crois que ça va me compliquer la vie, par contre le Kall back si c'est que pour l'international ça vaut peut-être le coup. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Une autre interlocutrice évoque son **expérience américaine pour critiquer un système dans lequel le consommateur est harcelé en permanence par des entreprises concurrentes.** En France elle a souscrit à un opérateur relais, mais elle ne souhaite pas faire davantage de modifications :

« Ah oui, il y a la concurrence, l'avantage c'est que je ne change pas, je ne connais pas les concurrents. Je n'ai pas le temps et ça ne m'intéresse pas, j'ai le Kall back ça suffit. Aux Etats-Unis il y a une telle concurrence que si on est à la maison pendant la journée, il y a en permanence toutes les compagnies qui téléphonent pour vous avoir. C'est insupportable et débile. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Une femme déclare également être **hostile aux opérateurs alternatifs parce que son tempérament est contraire aux démarches induites par la souscription à un opérateur alternatif :**

« Je me suis renseignée pour le Kall back, j'ai vu des publicités, il y en a des tonnes dans les journaux américains (elle me montre une publicité pour AXS Telecom) mais c'est mon caractère, j'aime bien juste prendre mon téléphone et appeler. MCI je reçois beaucoup d'informations mais ça ne m'intéresse pas. » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Lors d'un autre entretien une femme nous a raconté que les **services Internet par câble engendraient beaucoup de problèmes** et que le service n'était à son avis pas plus performant que France Telecom :

« Au travail on a Internet par le câble et les gens qui l'ont installé déjà ils étaient pas formidables mais en plus, plus on l'utilise, plus on a de problèmes. Au début c'était formidable, on était connectés tout le temps mais aujourd'hui il y a trop de monde qui l'utilise et on a de

plus en plus de problèmes. On ne reçoit pas des e-mails, on envoie parfois des e-mails illisibles, aujourd'hui quand je suis arrivée au bureau j'avais dix-sept messages mais il y en avait que deux lisibles de suite. D'autres fois certains e-mails vont à la mauvaise personne, on ne peut pas savoir où ils arrivent, ou alors il faut des jours à un message simplement pour traverser la Seine. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Les individus d'origine américaine expriment la plupart un sentiment de détachement par rapport à l'opérateur de télécommunication qu'ils utilisent. Par contre, ce qui est déterminant dans leur choix de recourir à un opérateur est leur volonté de ne pas entreprendre des démarches supplémentaires. Ces individus se montrent également critiques à l'égard d'opérateurs alternatifs, comme le câble par exemple qui ne satisfait pas entièrement leurs attentes.

C. LES IDEES ET LES SUGGESTIONS D'AMELIORATION POUR FRANCE TELECOM

Les personnes d'origine américaine ont émis des suggestions qui s'articulent soit autour des prix des communications, ou alors des services que l'entreprise rend à ses clients.

1. Baisser les tarifs à l'international

La **baisse des prix est sans conteste l'amélioration la plus souvent évoquée** par les interlocuteurs d'origine américaine que nous avons rencontrés. Certains le disent sans détours :

« (Ce qu'il faudrait améliorer, ce sont) les tarifs. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Un de nos interlocuteurs qui dispose de First Telecom nous a clairement expliqué que **France Telecom devait, pour qu'il redevienne leur client, pratiquer les mêmes prix que son opérateur alternatif :**

« (L'important c'est) le prix. Une offre promotionnelle ne m'intéresserait absolument pas, c'est tout ou rien. Le jour où ce sera égal ou moins cher que mon fournisseur, c'est-à-dire 60 centimes par minute, j'y penserais. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Cet interlocuteur nous a également dit lors de l'entretien que **si France Telecom était seulement un peu plus cher que ce qu'il paie maintenant (60 centimes + communication locale) mais qu'il y avait d'autres avantages à être avec cet opérateur, il le choisirait**. Une autre femme établit clairement un **lien entre l'utilisation du téléphone pour appeler l'international et les prix**, selon elle, si c'était moins cher, elle appellerait plus :

« Ils ont fait des efforts pour les appels longue distance mais s'ils veulent qu'on utilise plus, ils doivent faire baisser le prix. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Certaines interviewées ont un discours plus fataliste, nous avons par exemple discuté avec une femme qui est **favorable à une baisse des prix, mais qui nous a confié ne pas comprendre pourquoi France Telecom le faisait puisque selon elle les utilisateurs n'ont pas le choix** :

« Baisser les prix. C'est intéressant qu'ils fassent un effort mais pourquoi est-ce qu'ils le font puisque de toute manière on n'a pas le choix... » (F, 39 ans, directrice publication, 1982-83, 1990)

Cette femme estime qu'il n'y a **pas de concurrence parce que les manipulations ne sont pas du tout identiques pour l'utilisation du téléphone**. Elle nous a dit que pour le téléphone portable c'était différent, il n'y avait pas de manipulation supplémentaire, ce qui l'a conduite à préférer Cégétel.

2. Les communications locales moins chères voire gratuites

Le prix des communications locales est un thème auquel nos interlocuteurs d'origine américaine se sont montrés très sensibles. La plupart du temps, ils font appel à leur expérience américaine pour en parler. Ces individus sont habitués à **payer une certaine somme chaque mois pour pouvoir utiliser le téléphone local de manière illimitée** :

« Aux Etats-Unis, on est habitués à avoir un abonnement local illimité, ici il y a l'idée d'un chronomètre. Ça n'aide pas, on ne se débarrasse pas de l'idée que c'est cher. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Plusieurs personnes que nous avons rencontrées partagent le souhait de payer moins pour les communications locales :

« Et puis ils doivent faire des efforts sur le local parce que c'est cher. Il faut que ce soit moins cher. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

« Le local, il faut absolument que ce soit moins cher. » (H, 82 ans, réalisateur, 1951, et sa femme)

Nos interlocuteurs qui sont des **utilisateurs assidus d'Internet évoquent naturellement de quelle manière le prix des communications locales influe sur leur utilisation :**

« Et Internet ici c'est cher, on paie deux fois : le service et les communications France Telecom. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

« Même pour Internet, là-bas on ne rajoute rien de plus sur sa facture. Un forfait illimité par mois m'intéresse, je soutiens les grévistes d'Internet, si France Telecom veut encourager Internet, ils doivent faire quelque chose, c'est trop cher. Il faut qu'ils fassent baisser les prix pour Internet, développer Numéris, ou un abonnement illimité qui soit bon marché. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Certaines personnes ont découvert que l'utilisation d'Internet avec le câble correspond mieux à leurs attentes. Il leur est possible de l'utiliser de manière continue si elles le souhaitent, et cela constitue une façon de pouvoir communiquer sans passer par l'intermédiaire de France Telecom :

« Je compare avec le câble on peut rester branché toute la journée par contre quand on utilise France Telecom il faut faire attention, se déconnecter quand on a récupéré ses messages. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

3. Une offre promotionnelle

Les personnes d'origine américaine ont des attitudes très différentes en ce qui concerne les offres promotionnelles. Certaines déclarent naturellement qu'elles sont hostiles à ce genre de pratiques, qu'elles **souhaitent des tarifs intéressants en permanence pour ne pas avoir à penser quand elles peuvent appeler, pour être plus libres :**

« Surtout pas faire une offre promotionnelle, l'horreur. Je voudrais qu'on pratique les tarifs les plus avantageux tout le temps, qu'on ne soit pas obligé de calculer, je veux penser un minimum à mes services. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Une autre femme a évoqué son **hostilité à une offre contraignante qui s'immiscerait dans ses pratiques téléphoniques** :

« L'offre promotionnelle c'est sans intérêt parce que je n'aime pas être dictée, je ne veux pas que quelqu'un décide pour moi quand je dois appeler. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Ce qui est intéressant c'est de souligner que ces deux personnes qui se **déclarent à priori hostiles aux offres promotionnelles nous ont également confié que s'il y en avait, elles les utiliseraient probablement**. Cette ambiguïté est révélatrice d'un **comportement qui s'adapte aux possibilités offertes**, si elles sont intéressantes, malgré le fait qu'elles sont parfois contraires aux valeurs affichées des individus :

« Je la prendrais peut-être, mais c'est agaçant. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

« Maintenant je dis ça mais peut-être que j'utiliserai s'il y a un jour dans l'année où on peut appeler avec une promotion. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

Nous avons rencontré d'autres personnes qui sont naturellement ouvertes à des offres promotionnelles. Une femme nous a raconté qu'il **existe aux Etats-Unis des réductions le 14 juillet pour téléphoner en France**, elle nous dit que le **jour de l'an** lui semble être une date intéressante pour faire une offre de ce type :

« Les réductions ponctuelles m'intéressent, j'aimerais bien ça. Je sais par exemple que le 14 juillet aux Etats-Unis c'est moins cher pour appeler la France. A Noël c'est dur parce que je suis chez ma belle-famille et je n'appelle pas aux Etats-Unis de chez eux. Peut-être que le jour de l'an serait un bon jour pour faire une offre promotionnelle. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Un autre interlocuteur nous a dit qu'il pourrait également être sensible à une offre promotionnelle :

« Faire une offre promotionnelle un jour avec du bon marketing pourquoi pas, c'est toujours une bonne chose. » (H, 39 ans, enseignant histoire, 1988-89, 1993)

Plusieurs personnes ont déclaré être **plus intéressées par des offres de nature plus régulière**. Elles imaginent parfois des services France Telecom qui existent déjà mais dont elles n'ont pas connaissance. La régularité de l'offre apparaît importante aux yeux des individus :

« Une offre promotionnelle assez régulière pourrait m'intéresser. Et puis une offre si on appelle plus souvent à l'étranger ça m'intéresse. »

(F, 41 ans, patron PME, 1983)

« Mais je crois que pour moi c'est plus intéressant si c'est régulier, par exemple entre vingt et une et vingt-deux heures tous les soirs, si c'est un seul jour, non. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

« Il faudrait des tarifs dégressifs, que ce soit moins cher dans la journée et pourquoi pas des offres ponctuelles mais pas un jour, plus souvent. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Une autre interviewée nous a naturellement parlé de son intérêt pour une offre régulière, comme par exemple Primaliste pour l'étranger sans savoir que cela existe déjà :

« Une autre chose qui serait bien c'est peut-être Primaliste pour l'étranger, moi par exemple j'appelle toujours les mêmes numéros. » (F, 51 ans, avocate fundraiser, 1975-82, 1986)

Nous avons également rencontré un homme qui nous a dit **être intéressé par un programme de fidélisation** qui l'encouragerait à utiliser à nouveau France Telecom pour ses communications internationales :

« S'ils faisaient des cadeaux bonus pour le temps utilisé en instaurant un système de points en fonction de l'utilisation cela permettrait de fidéliser les abonnés. Les gens adorent avoir la perception de recevoir quelque chose. Pour moi un cadeau, même à 10% de différence dans les tarifs, s'il y avait des avantages à être avec France Telecom, j'y serais. Les cadeaux pourraient être des réductions vers des factures futures, des bons de réductions sur des produits qu'ils vendent chez eux, des billets pour des spectacles qu'ils doivent subventionner. Et je ne vais pas vous en dire davantage parce que je ne suis pas payé pour faire leur marketing. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

4. Améliorer les services

Pour plusieurs interviewés, France Telecom devrait améliorer les services proposés aux clients. La première suggestion concerne le **difficile accès à France Telecom**. D'une part, les agences ont des **horaires incompatibles avec ceux de personnes ayant une activité professionnelle**. Cette femme nous a dit qu'elle aimerait que les agences soient ouvertes plus tard le soir, par exemple jusqu'à vingt heures :

« Je ne comprends pas, ils doivent commencer par faire ce qu'ils disent, ils doivent comprendre que les gens ont besoin du téléphone, ils doivent être plus accessibles et pouvoir donner des infos dans la soirée. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Une autre interlocutrice nous a dit qu'il lui était **difficile de se rendre dans une agence** France Telecom parce qu'elle n'avait pas suffisamment de temps, et elle nous a suggéré **d'instaurer un service par téléphone** :

« La priorité c'est l'amélioration des services. Ils donnent beaucoup de publicités pour des produits mais ce n'est pas évident de savoir ce qu'on doit faire exactement, si on pouvait leur téléphoner et ne pas se déplacer ce serait déjà bien. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

Une autre suggestion est **de rendre les numéros 800 gratuits** pour les utilisateurs et de les faire payer aux organismes :

« Aux Etats-Unis, tout organisme ou commerce a un numéro 1-800 gratuit pour ses clients. Ici c'est le contraire, c'est au client de faire la démarche et de payer cher, deux francs vingt-trois la minute pour appeler sa banque ou la SNCF, c'est scandaleux. » (H, 49 ans, enseignant-traducteur, 1978-88, 1998)

Certains interlocuteurs nous ont également parlé du **service des renseignements qu'ils ne trouvent pas efficace**, parce que trop compliqué :

« Les renseignements doivent être plus décloisonnés : il y a trop de problèmes avec les localités, les départements, il faut faire un système plus national. » (F, 57 ans, enseignante - traductrice, 1965)

Si France Telecom n'améliore pas cette prestation, d'autres individus pourront, à l'image de ce témoignage, **utiliser des services de renseignement d'autres opérateurs comme Cégétel** :

« Le service des renseignements c'est nul, il faut attendre au moins dix minutes, ils sont difficiles à joindre, maintenant j'utilise que SFR, ils sont beaucoup plus gentils et efficaces, c'est vraiment super. France Telecom c'est souvent à l'inverse de ce qui est normal, les numéros 800 sont payants, le minitel aussi. » (F, 41 ans, patron PME, 1983)

5. La communication de France Telecom

Les personnes que nous avons rencontrées ont un avis plutôt positif en ce qui concerne les publicités France Telecom. A l'image de l'entretien que nous avons réalisé avec cet homme, les individus trouvent que **la communication de France Telecom est bien, et qu'il ne faut surtout pas qu'ils relancent davantage les individus :**

« Ils communiquent bien, dans les factures il y a toujours un papier, je scanne les gros titres et si ça m'intéresse j'achète. Il ne faut surtout pas qu'ils me relancent. » (H, 42 ans, patron PME, 1991)

Certaines personnes nous ont dit ne **pas se souvenir des publicités** de France Telecom et se sont montrées au contraire assez critiques :

« Déjà Primaliste Internet c'est bien, ils devraient inventer Primaliste par pays (je lui explique que ça existe), alors ils ne font pas un marketing efficace, pourquoi ils ne font pas de publicité dans FUSAC, il faut cibler. Pourquoi ils ont tellement de produits qui m'intéressent et je ne sais même pas qu'ils existent. Je vais noter et y aller (elle sort son agenda et note Primaliste pays, Primaliste Internet et forfait local). Même dans la vitrine ils devraient faire de la publicité, ils devraient engager un spécialiste du marketing. Même si je gagne pas trop, psychologiquement Ca me libère. » (F, 44 ans, enseignante, marketing, 1992)

En conclusion, notons que les perceptions des personnes rencontrées à l'égard de France Telecom et des autres opérateurs de télécommunications sont marquées par leurs références culturelles, et notamment la défense de valeurs libérales et de la libre concurrence. Pour les personnes d'origine américaine, que France Telecom soit une entreprise d'Etat est un handicap, alors que c'est un atout aux yeux des personnes d'origine chinoise rencontrées. France Telecom pour être compétitif doit à leur sens proposer des tarifs moins élevés, et améliorer ses

services. Les interviewés estiment également que France Telecom doit encore progresser dans sa démarche commerciale, en manifestant plus d'égard envers ses clients.

CARACTERISTIQUES DES PERSONNES ORIGINAIRES DES ETATS-UNIS RENCONTREES

N° Ent	H/F	Lieu & Année naissance	Stat. Matri. Compos. Foyer	Profession	Niveau Etudes	Lieu Habitat.	Type habitat	Année Arrivée	Projet Immigration	Rés. Ou Pro	Opérateur national	Opér Intal.	Services FT
1	F	Milan 1938	Mariée à F 1 enfant adulte	Chercheur CNRS	Doctorat	75012	P F3	1958	Etudes	Rés et Pro	FT Bouygues	FT	SA FL
2	H	St-Louis 1951	Célibataire	Enseignant Traducteur	Universitaire avancé	75019	L F2	1978-88 1998	Echange universitaire	Rés	FT	FT	Prim I Prim
3	F	New York 1955	Mariée à F 2 enfants	Professeur Anglais, Marketing	BA+4 ans psycho	92	P F4	1992	Mariage	Rés	FT	FT	Prim
4	H	Orange New Jersey 1957	Marié à F 1 enfant	Patron PME	Bac+3 chinois	75017	P F7	1991	Mariage	Rés et Pro	FT Bouygues SFR, Câble	First	SA AN°
5	H	Miami 1960	Célibataire	Professeur histoire	Doctorat	75006	L F2	1988-89 1993	Etudes	Rés et Pro	FT	? Opér Alter	SA
6	F	Cheverly Maryland 1960	Mariée à F 2 enfants	Directrice Publication	Master Archi.	75017	L F4	1982-83 1990	Travail	Rés et Pro	FT, SFR	FT	Prim
7	F	Youngstown, Ohio 1958	Mariée à F 2 enfants	Patron PME	BA	77	P F5	1983	Mariage	Rés et Pro	FT, SFR	FT	AvD
8	F	Détroit Michigan 1948	Veuve 1 enfant	Avocate Fundraiser	BAC+7	75009	P F 4	1975-82 1986-96 1997	Etudes	Rés	FT	KB	SA
9	F	New Jersey 1942	Mariée à US	Enseignante Traductrice	BA + Licence linguistique	75005	P F6	1965	Travail	Rés et Pro	FT, Câble	GLA First	Prim
10	H	San Fransisco 1917	Marié à US 3 enfants adultes	Réalisateur	Universitaire	75006	L F4	1951	Travail	Rés	FT, SFR	GLA	Ont eu Prim et FL

Abréviations : BA (Bachelor of Arts), Propriétaire (P), Locataire (L), Résidentiel (Res), Professionnel (Pro), Domicile (dom), Global Access (GLA), First Telecom (First), Kall Back (KB), Accès Modulable Sélectif (AMS), Transfert d'Appel (TA), Signal d'Appel (SA), Affichage du numéro (AN°), Conversation à trois (C3), Forfait Local (FL), Primaliste (Prim), Primaliste Internet (Prim I), Avantage Durée (AvD)