

**L'IMPACT DE LA PERSONNALISATION DES NUMEROS ET DES LIGNES TELEPHONIQUES SUR LES
USAGES DOMESTIQUES ET LES LIENS FAMILIAUX :
L'EXEMPLE DE L'EXPERIMENTATION CALL PORTEUR**

Isabelle Garabuau-Moussaoui, Sophie Taponier, Dominique Desjeux

Argonautes
2, rue des portes blanches
75018 Paris
Tél : 01.42.62.01.50 – Fax : 01.42.62.10.02
E-mail : argonautes@francenet.fr

Résumé :

L'expérimentation d'un système téléphonique permet d'analyser comment un objet est intégré, approprié, manipulé, « consommé », dans l'univers domestique, dans des structures familiales et sociales qui lui préexistent, et également comment l'objet vient faire évoluer les relations et rapports sociaux au sein de la famille.

Qu'est-ce que Call Porteur ?

Call Porteur est une innovation technique à destination des ménages, expérimentée par France Telecom. Ce service repose sur la technologie sans-fil numérique (Numéris) par le moyen d'une borne domestique (DECT). Le système offre jusqu'à cinq numéros différents, sur lesquels peuvent être branchés jusqu'à cinq terminaux (tels que combinés sans-fil, modem numérique, postes analogiques) et propose deux lignes simultanées de communication.

"Les objets" Call Porteur se composent d'une borne à brancher au réseau téléphonique, de téléphones sans-fil, à poser sur des chargeurs pour les alimenter, chargeurs qui se branchent sur le réseau électrique et d'un djinn Numéris pour la connexion à Internet.

Le système Call Porteur offre une combinatoire de possibilités, telles que le choix entre un et cinq numéros de téléphone, qui correspondent à un ou plusieurs terminaux, le basculement des appels d'un des numéros vers les autres au bout d'un certain nombre de sonneries, la possibilité d'affecter certains numéros à des fax, à des connexions informatiques, la possibilité de brancher des postes analogiques sur la borne numérique, en plus des terminaux Call Porteur, ainsi que la possibilité de se connecter à Internet via le réseau numérique.

De plus, Call Porteur offre des services, comme un répertoire sur chaque terminal, une fonction interphonie entre les terminaux Call Porteur, ou entre

un terminal Call Porteur et un poste analogique, le transfert d'appel entre les différents terminaux, la conférence à trois, la présentation du numéro (ou identification de l'appelant), l'affichage du temps passé en communication.

Les buts de l'expérimentation

Le service "Direction de l'Innovation et des Nouveaux usages" (DINU) a donc lancé une expérimentation auprès d'une vingtaine de foyers, qu'Argonautes¹ a suivie et analysée, pour comprendre l'impact d'un nouvel outil technologique de communication sur les usages familiaux et domestiques, ainsi que les conditions sociales de l'insertion de cet outil dans l'espace, le temps et l'organisation de la famille.

La problématique sociologique

Nous faisons l'hypothèse qu'un tel système technique introduit dans des foyers expérimentateurs, provoque non seulement de nouvelles pratiques face à l'objet, mais a un impact sur les relations sociales au sein de la famille. Ainsi, la possibilité de personnalisation donnée par les numéros et les combinés personnels, le nombre de terminaux qu'il est possible de brancher sur la borne, l'accès numérique, en particulier pour Internet, vont provoquer de nouveaux usages, qui vont s'intégrer dans la vie sociale domestique.

La famille s'organise autour d'espaces et de temps collectifs (familiaux) ou personnels, professionnels, scolaires ou privés. Call Porteur, en introduisant plus de personnalisation (donc plus

¹ Argonautes est un centre de recherche et conseil en sciences humaines qui mène à la fois des études et des recherches sur les processus de décision dans la vie quotidienne et dans les organisations. Les chercheurs d'Argonautes sont associés au CERLIS (Centre de recherche sur les Liens Sociaux), CNRS – Sorbonne, dirigé par François de Singly et Dominique Desjeux.

d'autonomie), plus de spécialisation (donc plus de clivages d'activités), peut rompre l'équilibre qui a pu se construire autour de ces espaces et de ces temps domestiques.

Notre objectif est donc d'étudier le système technique, non pas en lui-même, mais bien comme un analyseur social (comment l'objet permet de comprendre les relations sociales) et comme un catalyseur social (comment il vient les modifier).

Les méthodes utilisées

- Les expérimentateurs

Le système Call Porteur a été installé dans une vingtaine de foyers (entre 20 et 23 selon les phases), dont un membre au moins (majoritairement l'homme) appartient à France Telecom (ils sont appelés "interlocuteurs privilégiés").

La majorité des familles est biparentale, mais certaines sont monoparentales. La majorité des adultes a entre 40 et 50 ans.

Le nombre d'enfants par famille se situe entre zéro et quatre (avec une majorité de familles de deux enfants), qui sont pour moitié des filles et pour moitié des garçons. Les enfants ont jusqu'à 25 ans.

Les familles habitent soit en appartement, soit en maison individuelle, les habitations ont entre un et trois étages, et mesurent entre 55 et 200 mètres carré.

L'essentiel des familles vit en région parisienne (3 en Province).

- Les techniques de recueil de l'information

L'enquête a allié méthodes qualitatives et quantitatives² :

✓ Trois séries de questionnaires par téléphone ont été effectuées, pour comprendre l'évolution des équipements, des usages et des perceptions des expérimentateurs :

- Un questionnaire "avant utilisation" donne un état des lieux des équipements et des pratiques avant l'installation du système Call Porteur (octobre 1997) ;
- Un questionnaire "pendant utilisation" donne les évolutions des pratiques depuis Call Porteur et les opinions face au système, environ deux mois après l'installation (janvier 1998) ;

² Les données quantitatives tirées des questionnaires reposent sur 69 personnes. Elles n'ont de valeur que dans le cadre de l'expérimentation, les personnes interrogées n'étant pas représentatives de la population française. Le faible nombre d'interlocuteurs explique la faible utilisation des pourcentages. Les données quantitatives permettent surtout ici de pondérer des usages et des opinions, mais ne sont pas généralisables.

- Un questionnaire de "bilan" présente les pratiques, les perceptions du système après onze mois d'utilisation (sur la pertinence, l'utilité, la satisfaction), établit les conditions de maintien (et les améliorations souhaitées), les limites de l'expérimentation et propose des scénarios tarifaires de maintien (septembre 1998).

✓ Un carnet de bord, sur lequel les foyers ont noté pendant une semaine toutes leurs communications, téléphoniques et informatiques connectées, internes (interphonie) et externes.

✓ Des entretiens approfondis, qualitatifs, semi-directifs, auprès de tous les membres de trois foyers, après environ un mois d'expérimentation, ont aidé à construire le questionnaire fermé "pendant utilisation".

✓ Des observations, auprès de tous les membres de huit foyers, ont cerné les usages, les apprentissages, les trajectoires dans la maison, les espaces construits autour de Call Porteur.

✓ Un groupe de discussion, avec différents membres des foyers expérimentateurs, a cherché à reconstruire l'imaginaire du système et l'avenir de Call Porteur (les évolutions possibles).

LES CHOIX D'INSTALLATION DE CALL PORTEUR DANS LE FOYER : UN PROCESSUS DE PERSONNALISATION DES AFFECTATIONS

Les numéros utilisés

Le système Call Porteur permet d'acquérir cinq numéros de ligne différents, dont l'ancien a été conservé (sauf dans une famille, pour des raisons techniques). Les foyers expérimentateurs utilisent en grande partie les possibilités du système. En janvier 98, 10 familles sur 21 utilisent cinq numéros, c'est-à-dire le maximum possible, 5 familles en utilisent quatre, 3 familles en utilisent trois, 1 famille en utilise 2. Seulement 2 familles n'en utilisent qu'un. Les trois-quarts des familles se servent donc d'un grand nombre de numéros différents et utilisent Call Porteur dans sa fonction de multiplicité des canaux.

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

Par contre, des familles (5) ont conservé, tout au long de l'expérimentation, au moins une ligne indépendante, analogique ou numérique, parallèlement à Call Porteur pour des raisons techniques (des problèmes étant apparus avec le système Call Porteur), ou parce que la ligne était affectée à l'un des membres du foyer (professionnellement ou personnellement) ou à un équipement (fax).

Les équipements

Les équipements qui ont le plus évolué sont les téléphones, dont les appareils analogiques tendent à disparaître au profit des combinés Call Porteur, à l'exception notable des postes ayant des fonctions spécifiques (Minitel, répertoire, voire fax) et dans l'autre sens, les appareils de micro-informatique qui tendent à être acquis.

Entre janvier et septembre 1998, il y a eu remplacement des modem analogiques par les djinn Numéris (donnés entre janvier et février 1998). Les équipements analogiques sont peu à peu abandonnés, alors que des équipements complémentaires à Call Porteur sont acquis : téléphone mobile, répondeur et interphone pour enfants sont des appareils que Call Porteur ne peut remplacer, car il ne possède pas ces fonctions.

Affectation des numéros

Les numéros sont très souvent affectés par personne, plutôt que par équipement, usages ou pièces. De plus, 18 foyers déclarent, en janvier, avoir un numéro familial, où plusieurs membres de la famille peuvent appeler ou recevoir des appels. Un des interlocuteurs parle même de "*base de vie*". Les trois foyers qui n'ont pas choisi d'avoir un numéro familial déclarent avoir un numéro par personne de plus de 10 ans dans le foyer, c'est-à-dire qu'ils ont privilégié l'extrême personnalisation des numéros.

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

personnel et un numéro personnel, 1 a un combiné spécifique sans numéro personnel, et seulement 3 n'ont ni l'un ni l'autre.

Il y a eu peu d'évolution d'affectation de combinés et de numéros personnels entre janvier et septembre 98. Cependant, 2 enfants supplémentaires n'ont plus ni combiné ni numéro personnels en septembre et c'est le cas de 3 adultes supplémentaires, qui avaient un usage redondant du numéro familial et de leur numéro personnel.

De même, les enfants sont les grands détenteurs d'un combiné Call Porteur dans une pièce personnelle (leur chambre, en l'occurrence). Aucun n'a un combiné qui ne soit pas dans une pièce personnelle, alors que c'est le cas, en janvier, de 18 parents sur les 28 qui ont un combiné personnel.

Ainsi, les endroits où il n'y avait pas d'équipement auparavant et qui ont été équipés de Call Porteur sont majoritairement les chambres d'enfants.

Affectation par lieu

L'abondance de combinés ne signifie pas la diversité des emplacements. Aucun chargeur n'a été placé dans les salles de bains ou les toilettes, par exemple. Les lieux du Call Porteur restent les lieux "traditionnels" du téléphone en général, avec un ajout dans les chambres d'enfants plus jeunes.

Affectation par équipements

La connexion ordinateur est venue occuper un numéro Call Porteur et plutôt un numéro qui ne sert pas pour les appels téléphoniques, la tendance étant de brancher le djinn Numéris sur un numéro dédié exclusivement à cet usage.

Alors que 14 familles avaient une connexion informatique avant l'expérimentation (et le chiffre est stable en janvier, les djinn Numéris n'étant arrivés qu'ensuite), 20 familles sur les 21 ayant répondu au bilan sont connectées, et toutes avec au moins une connexion numérique. Plusieurs familles ont conservé leur modem analogique (2 ayant un ordinateur connecté uniquement analogiquement, les autres le branchant pour des opérations spécifiques, l'accès à la messagerie France Telecom notamment).

APPRENTISSAGE ET DIFFUSION : LES PREMIERES CONDITIONS D'APPROPRIATION DE CALL PORTEUR

L'apprentissage

Quatre sources d'apprentissage principales ont été données : les essais directs sur le combiné (27 réponses sur 104), la documentation (22 réponses), les explications du technicien (20) et les explications du père de famille (20).

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

Au moment du bilan, après presque un an d'utilisation, il semble que l'apprentissage des fonctions ne soit pas encore terminé.

La diffusion des numéros

Les adultes se sont attribués moins souvent qu'à leurs enfants de nouveaux numéros personnels (16 adultes sur 40, contre 25 enfants sur 29, en janvier, et 13 parents sur 37, contre 24 enfants sur 29, au moment du bilan).

Quand les personnes ont un numéro personnel, elles le diffusent de manière restreinte. Ainsi, en janvier 98, 12 adultes sur 16 ayant un numéro personnel l'ont diffusé, 11 de façon restreinte et 1 de façon large. 24 sur 25 enfants ayant un numéro personnel l'ont diffusé, 15 de façon restreinte, 9 de façon large.

Chacun diffuse son propre numéro, majoritairement aux amis ou camarades de classe (32 réponses sur 51), puis aux membres de la famille (15 réponses).

Entre janvier et septembre 98, ce sont les enfants qui ont le plus continué la diffusion de leur numéro (sur les 15 personnes qui ont davantage diffusé leur numéro, 12 sont des enfants). Par contre, les parents ont plutôt opté, entre janvier et septembre, pour la non diffusion (sur les 13 adultes qui ont un numéro en septembre, 10 n'ont pas fait progressé la diffusion).

La diffusion correspond plutôt à de nouvelles rencontres (rentrée scolaire pour les enfants, par exemple), alors que la non diffusion peut correspondre à une diffusion quasiment complète en janvier, ou au contraire à une volonté de ne pas diffuser un numéro temporaire, car expérimental. En effet, pour les adultes, la contrainte du nouveau numéro peut être un frein à la diffusion, voire à l'attribution d'un numéro personnel. Le caractère

temporaire de l'expérimentation accentue la contrainte. De plus, dans les pratiques, les adultes trouvent suffisant le numéro familial, qui leur sert de numéro personnel ou de numéro du couple (les enfants ayant leur numéro). Le numéro familial est donc le numéro personnel par défaut.

Le numéro personnel est donné aux amis, aux camarades de classe, et à des membres de la famille, alors que le numéro familial est le numéro de la gestion du domestique (administrations, institutions scolaires), et des appels familiaux (grands-parents, etc.).

L'apprentissage, la manipulation des appareils, ainsi que la diffusion des numéros aux personnes extérieures à la maison, sont deux conditions importantes d'appropriation du système, pour une utilisation minimum de Call Porteur.

LES USAGES DES FONCTIONS SPECIFIQUES DE CALL PORTEUR

L'interphonie est une fonction très utilisée au début de l'expérimentation, surtout dans les maisons individuelles, pour éviter d'avoir à se déplacer ou à crier. Elle est considérée comme facile d'utilisation. Elle est utilisée principalement pour des messages à destination des enfants. Cette fonction présente un intérêt dans les rapports entre générations : elle peut permettre de médiatiser les contacts avec les adolescents (c'est-à-dire de permettre certaines discussions difficiles en face-à-face). Ainsi, une mère raconte : *"Mon fils (de 10 ans) m'appelle (par l'interphone), il peut me dire des choses qu'il ne dirait pas (en face-à-face), par exemple qu'il est amoureux de sa copine. Ça semble plus facile pour lui (par l'interphone), peut-être parce que je ne vois pas qu'il pique un fard !"*

Cependant, son usage a baissé en septembre (les carnets de bord avaient également montré un usage moyen pendant la semaine où ils ont été remplis). Il semble que cette fonction ait eu une fonction ludique forte au début, qui s'est amenuisée depuis.

Le répertoire est une fonction très utilisée. La programmation des numéros est considérée facile, mais il existe une méconnaissance de la procédure de recherche (défilement de la liste). C'est une pratique personnalisée (chacun programme son répertoire) et un moyen de s'approprier son combiné, car c'est un moyen de le reconnaître.

Certaines personnes regrettent de ne pas pouvoir programmer certains numéros de façon centralisée (sur la borne), numéros qui correspondent au réseau familial, commun aux différents membres de la famille.

La mise en mémoire de numéros semble avoir été faite principalement dans les premiers temps de l'expérimentation, les numéros programmés depuis correspondent plutôt à de nouvelles connaissances.

Le transfert de communications est beaucoup moins utilisé. C'est une fonction rendue moins pertinente du fait de la personnalisation des numéros.

Cependant, deux groupes se distinguent : un groupe utilise de plus en plus régulièrement cette fonction, alors qu'un groupe abandonne son usage (certains ne savent plus l'utiliser en septembre, alors qu'ils disaient le savoir en janvier).

La fonction de conversation à trois est toujours très peu utilisée au moment du bilan. Elle est utilisée, par défaut, en remplacement du haut-parleur (qui n'existe pas sur les postes).

LES USAGES D'INTERNET

Alors qu'avant l'installation de Call Porteur, c'étaient surtout les interlocuteurs privilégiés qui semblaient utiliser Internet, l'usage semble s'être généralisé aux enfants au moment du bilan (22 enfants sur 31 disent utiliser Internet).

Les femmes utilisent moins Internet que les hommes.

La connexion privilégiée est la connexion numérique, considérée plus rapide, plus performante.

Les utilisateurs les plus intensifs d'Internet sont des adultes.

La majorité des personnes interrogées dit utiliser Internet entre une fois et cinq fois par semaine.

Le week-end est un moment plus important de connexion, surtout pour les interlocuteurs privilégiés. La connexion se fait alors dans la journée. En semaine, les connexions ont plutôt lieu le soir, après 19 heures.

Le Web est l'usage majoritaire d'Internet (surtout pour les enfants).

La moitié des personnes interrogées et qui possédaient déjà Internet avant l'expérimentation, disent se connecter plus souvent depuis Call Porteur (15 sur 32) et ont plutôt étendu leurs plages horaires de connexion (16 personnes sur 31). Elles disent pour la moitié se connecter plus longtemps également.

La disponibilité des lignes et la rapidité de l'accès numérique sont les deux principales raisons données à ces impacts.

L'IMPACT DE CALL PORTEUR SUR LA VIE FAMILIALE ET SOCIALE : APPROPRIATION DOMESTIQUE ET FAMILIALE D'UN SYSTEME TECHNIQUE

L'analyse des carnets de bord a montré que Call Porteur s'est implanté comme le système téléphonique en général, dans les foyers. En effet, les autres lignes (indépendantes) correspondent à un flux de communications minime, par rapport aux lignes reliées à la borne.

De plus, le nombre de combinés (combinés Call Porteur et postes analogiques conservés) a permis une extension de la trame de télécommunication dans le foyer.

L'appropriation personnelle des combinés

Les enfants appellent et reçoivent majoritairement sur leur combiné Call Porteur personnel.

Les parents ont des pratiques plus hétérogènes :

- Ils communiquent sur leur combiné personnel mais aussi sur le combiné proche d'eux.
- Lorsqu'ils ont un combiné personnel, ils l'utilisent davantage pour émettre que pour recevoir.

La règle implicite dans le foyer est que chacun utilise son combiné, en particulier en émission d'appel. Pour la réception, l'utilisation d'un combiné d'un autre membre du foyer est autorisée. Cependant, l'appropriation du combiné peut être forte, en particulier pour les adolescents, qui l'ont intégré dans leur chambre et dont l'utilisation par les autres membres du foyer peut être vue comme une intrusion dans un espace personnel. Par contre, les appareils qui se trouvent dans une pièce collective (séjour, salle à manger, cuisine, etc.), même s'ils appartiennent plus particulièrement à quelqu'un (l'un des parents), peuvent être utilisés de manière plus souple par tous.

Les numéros personnalisés permettent de recevoir les appels sur le poste désiré, ils renforcent donc l'appropriation du combiné.

L'intégration spatiale de Call Porteur dans les structures familiales et sociales

L'installation des chargeurs dans les pièces de la maison possède des fonctions sociales de définition des espaces, et les usages téléphoniques s'inscrivent dans une structure familiale et sociale de relations, de comportements.

Dans les familles où les deux parents sont présents et où il y a des enfants, les combinés ont été placés à la fois dans des lieux collectifs (salle à manger, séjour, cuisine, etc.) et dans des lieux personnels (chambres parentales et des enfants, bureau). Par contre, dans les familles monoparentales avec enfants, il n'y a pas de combiné Call Porteur dans une pièce collective, ceux-ci étant placés dans les chambres : il y a eu personnalisation extrême des fonctions du téléphone, les appareils reflétant la structure familiale formée d'individus plus autonomes dans leurs activités. De plus, le parent absent a une plus grande facilité pour joindre ses enfants, sans passer par l'intermédiaire du parent présent dans le foyer.

Call Porteur s'insère donc dans une structure familiale préexistante et vient remplir des fonctions qui lui sont inhérentes : définition d'espaces communs et d'espaces personnels, dans les familles avec parents et enfants, personnalisation des communications et gestion des appels intimes dans les familles monoparentales.

Dans les familles où un membre du couple travaille au domicile, Call Porteur est venu apporter un numéro professionnel ou au contraire apporter un réseau de numéros personnels, domestiques, la ligne indépendante étant conservée pour les appels professionnels.

De même, un jeune vivant chez ses parents utilise son numéro personnel pour les employeurs, alors qu'un autre donne le numéro avec répondeur pour être joint par eux.

Call Porteur vient renforcer les frontières invisibles entre les lieux communs, les lieux parentaux et les lieux des adolescents. Ainsi, quand le parent est seul, Call Porteur devient plus individuel, et quand le travail pénètre dans le foyer, Call Porteur permet de faire la distinction entre le privé et le professionnel. De même, quand il y a des enfants, Call Porteur est investi dans leurs espaces intimes et montre leur besoin d'autonomie. Quand il y a des équipements informatiques, Call Porteur doit être partagé entre les personnes et les objets de la vie quotidienne, c'est-à-dire entre les différentes activités des personnes de la famille (communication, information, jeu, travail, etc.).

L'inscription de Call Porteur dans les espaces sociaux de la maison

Les représentations de la discussion de groupe montrent que les lieux "permis" de Call Porteur semblent être des espaces intermédiaires entre les lieux sociaux, trop bruyants et trop ouverts, et les

lieux intimes, qui comportent des tabous d'usage trop forts.

Il existe en effet des règles implicites d'usages des combinés téléphoniques. D'un côté, il est des lieux fortement conseillés pour emporter un combiné : *"Le jardin, les chambres, la cuisine, tout y passe. Les extensions, le sous-sol, la terrasse. Le garage."* Ces espaces sont des lieux de potentielles activités sociales, où le téléphone a peu pénétré jusqu'à l'arrivée des sans-fils.

D'un autre côté, il semble plus difficile d'utiliser les combinés dans d'autres pièces, aux activités plus intimes : *"Les toilettes, on évite", "Je dissuade l'usage dans la salle de bains, auprès des enfants. A cause de l'eau."* Les lieux d'hygiène sont traditionnellement des lieux où de nombreux interdits sociaux pèsent, de plus des interdits sécuritaires existent, liant l'eau et le téléphone.

Ainsi, les pièces avec un téléphone mobile comme Call Porteur conservent leurs distinctions entre le social et l'intime. Si Call Porteur favorise plus que tout autre téléphone la mobilité et le désenclavement, cela ne se fait pas sans règles sociales, et la maison reste un lieu empli d'espaces différents, avec des définitions particulières.

Il existe d'autres lieux (que sanitaires) qui ne correspondent pas aux usages du téléphone, comme les lieux bruyants, et Call porteur, par la mobilité possible, permet de les éviter. Ainsi, si Call Porteur ne fait pas pénétrer le téléphone dans les sphères très intimes, qui touchent au corps, il permet néanmoins de construire des espaces personnels, qui favorisent l'isolement, la relation exclusive avec l'interlocuteur.

Le lieu familial par excellence, celui du rendez-vous quotidien des membres du foyer, la table, n'est pas un lieu où Call Porteur est le bienvenu : *"Un lieu interdit, c'est à table. Quand on est à table, si ça sonne, on regarde qui appelle avec l'affichage de l'appelant, le destinataire prend l'appareil et sort de table pour téléphoner. On n'appelle pas assis à table."*

Les lieux et trajectoires de communication : plus de joignabilité et d'intimité dans les communications

Les observations des trajectoires des expérimentateurs montrent que Call Porteur permet de se déplacer dans la maison, en dehors des temps de communication, avec un combiné, et donc de recevoir ses appels à tout moment, ou, par le basculement, de recevoir un appel de tous les endroits de la maison où se trouve un téléphone (c'est-à-dire de nombreux endroits). Call Porteur permet donc une grande joignabilité.

Call Porteur permet également, pendant la communication, de s'isoler ou d'être mobile dans la

maison. Call Porteur fait donc baisser les contraintes de la mobilité (devoir se déplacer pour prendre un appel), tout en accentuant la liberté de mobilité pendant les communications (ne plus rester près d'un téléphone filaire, ou dans une zone audible pour un téléphone sans-fil).

Alors que les adultes passent leurs communications majoritairement depuis une pièce collective, au moment du bilan, les enfants bénéficient effectivement de l'intimité et de l'isolement permis par Call Porteur (la moitié des enfants passent leurs communications depuis une pièce personnelle, alors qu'avant Call Porteur, ils les passaient depuis une pièce collective).

Par contre, pour les adultes, il y a une légère augmentation des déplacements comme pratique la plus fréquente de communication.

Ainsi, la majorité des expérimentateurs dit se déplacer plus souvent pendant les communications (surtout les adultes), s'isoler plus fréquemment également (en particulier les enfants), et faire autre chose pendant les communications plus fréquemment.

L'impact sur la vie familiale

Un des principaux impacts de Call Porteur est de permettre une plus grande autonomie de chacun des membres du foyer, grâce aux différentes possibilités offertes par les fonctionnalités de l'installation. L'autonomie est accentuée par le fait de pouvoir s'isoler pendant les communications, et ainsi de moins déranger et de l'être moins également. L'intimité est facilitée. Les jeunes sont sensibles au secret des conversations, alors que les parents sont sensibles aux bruits venant "parasiter" leurs activités dans les pièces communes. De plus, les numéros personnalisés permettent aux appels d'arriver plus directement à leurs destinataires. Enfin, la disponibilité de deux lignes simultanées réduit les conflits liés à l'accès à la ligne entre parents et enfants. Cela sert en particulier les utilisations d'Internet, qui étaient soumises auparavant à des règles de priorité, et qui étaient restreintes en termes de plage horaire.

La mobilité pendant les communications est complémentaire de l'autonomie. De plus, se déplacer permet de ne pas cesser toute activité autre que la communication.

La personnalisation favorise également le développement d'appels plus intimes (petit(e) ami(e), parent divorcé, etc.).

Call Porteur vient non seulement participer de l'autonomie, mais peut également accélérer le processus d'autonomisation des enfants. En effet, les parents ont pu donner des combinés à des enfants qui auraient attendu encore pour en posséder un sans l'expérimentation. De plus, Call Porteur favorise la gestion personnelle des appels par les adolescents, qui ne demandent plus d'autorisation pour téléphoner (en particulier, Call Porteur permet d'étendre les moments permis de communication, au soir tard).

Cependant, des craintes liées à l'autonomie apparaissent : selon les expérimentateurs, Call Porteur pourrait avoir un impact négatif sur les communications à l'intérieur de la famille, du fait de la plus grande autonomie de chacun. De plus, le système pourrait favoriser une augmentation des coûts. Enfin, Call Porteur pourrait favoriser une perte de maîtrise ou de contrôle des parents vis-à-vis des pratiques téléphoniques de leurs enfants. Les parents perdent en effet leur rôle de filtre des appels.

L'impact de Call Porteur sur les relations à l'extérieur

La diffusion des nouveaux numéros peut être perçue comme contraignante, pour les expérimentateurs et pour leur entourage, qui a du mal à assimiler les différents numéros ou un nouveau numéro, alors que l'ancien reste valable.

La personnalisation des numéros, en favorisant une plus grande autonomie de chacun des membres de la famille, rejaillit sur ses relations extérieures personnelles. Pour les adolescents spécifiquement, pouvoir être directement joignables facilite leurs relations avec leurs amis.

De plus, Call Porteur permet de n'être joignable que par les personnes désirées : la fonction d'identification de l'appelant est appréciée car elle permet de filtrer les appels.

Cependant, pouvoir recevoir plusieurs appels en même temps est perçu comme dérangent par environ la moitié des personnes, spécifiquement par les femmes et les enfants (c'est-à-dire par les personnes les plus fréquemment au domicile).

L'impact de Call Porteur sur les volumes de consommation

En janvier, 58 personnes sur les 69 interrogées ont le sentiment de bénéficier, pour elles-mêmes, d'une plus grande disponibilité des lignes, les autres disant ne pas avoir de problème de disponibilité de

ligne auparavant. La grande majorité des usages liés à cette plus grande disponibilité est l'usage téléphonique (58 réponses sur 78, pour 58 personnes concernées), 9 personnes ayant également plus de disponibilité pour consulter le minitel, et 14 personnes en bénéficiant pour se connecter à Internet.

Les carnets de bord montrent que la majorité des personnes ayant répondu utilise moins de deux fois par jour les équipements téléphoniques, émission et réception confondues (32 personnes sur 58 ont utilisé moins de deux fois par jour un équipement dans la semaine, et 29 le week-end). Les enfants sont globalement ceux qui téléphonent le plus longtemps dans la famille, en réception comme en émission d'appel.

En janvier, la plupart des personnes interrogées disent que Call Porteur n'a pas eu d'impact sur la quantité de leurs communications téléphoniques (41 personnes) et la plupart également que ça n'a pas eu d'impact sur la durée de leurs communications (41 personnes). Néanmoins, 27 personnes disent appeler plus et 25 plus longtemps depuis Call Porteur. L'impact de Call Porteur est toujours présent au moment du bilan, pour une partie des personnes interrogées.

Les raisons données, au moment du bilan, à l'augmentation des communications, selon les interlocuteurs privilégiés, sont l'usage des enfants et l'utilisation d'Internet. L'influence d'Internet sur la hausse des consommations se retrouve sur les factures des expérimentateurs.

L'augmentation de volume des consommations est effective puisque, selon les interlocuteurs privilégiés, elle touche, en septembre 98, au moins 15 foyers sur les 21 de l'expérimentation, dont 5 à hauteur de 50% ou plus des montants de la facture.

Au niveau des usages de télécommunication dans la familles, Call Porteur a apporté un nombre d'appareils, qui ont favorisé une trame de communication, une extension des espaces de joignabilité.

Call Porteur a également apporté une personnalisation des usages de la téléphonie, par l'appropriation des combinés, des numéros personnalisés, une possibilité de s'isoler pendant les communications. Cependant, la majorité des foyers a opté également pour le maintien, parallèlement aux numéros personnels, d'un numéro familial, qui maintient l'unité familiale, d'une part vis-à-vis de l'entourage, et d'autre part en "récupérant" les appels personnels non aboutis.

Call Porteur s'est inscrit dans la vie familiale des expérimentateurs, en participant de l'autonomisation des enfants, et dans la vie sociale plus générale, en aidant à la distinction des activités et des lieux professionnels, domestiques, familiaux, personnels, intimes.

Call porteur, par l'accès Numéris et la disponibilité des lignes, a favorisé l'activité liée à Internet.

Un impact se ressent sur le volume des communications téléphoniques, en particulier pour les enfants, mais surtout sur les usages connectés.

L'AVENIR DE CALL PORTEUR : LE PASSAGE DE L'EXPERIMENTATION A LA GENERALISATION DU SYSTEME

L'évolution de l'installation et des usages, pour les expérimentateurs

Les modifications à apporter à l'installation

Plusieurs modifications ont été proposées et reviennent dans les questionnaires, les réactions à chaud, les entretiens.

- Au niveau des combinés, les expérimentateurs souhaiteraient n'avoir que des combinés confort, leur différenciation pourrait être améliorée, l'autonomie des batteries pourrait être renforcée.

- L'usage des fonctions devrait être simplifié (par des manipulations plus simples et une documentation plus claire).

Des fonctions ou des équipements seraient à rajouter à l'installation :

- Un répondeur, soit central, soit individuel ;
- Un haut-parleur, sur les combinés ou sur les chargeurs ;
- Les services liés à Numéris ;
- Un moyen de dupliquer les répertoires sur différents combinés.

Au niveau de l'affectation des combinés, des chargeurs et des numéros, il semble que certains adultes abandonnent l'usage d'un numéro personnel, qui est trop redondant avec le numéro familial. Par contre, des ajouts de combinés sont envisagés dans les familles dont les enfants vont bientôt être en âge de téléphoner (vers 10-12 ans) ou pour des adultes qui ont une activité extérieure dans le foyer (professionnelle ou associative), ou qui souhaitent mettre un combiné dans leur chambre (mais pas forcément avec un numéro personnel).

Un mouvement d'ajustement des équipements aux usages semble se dessiner dans les modifications souhaitées :

- Les adultes cherchent à développer la trame de communication formée par les équipements reliés à la borne, voire à rendre plus intimes les communications ;
- Les adultes cherchent également à avoir un numéro spécialisé pour des activités extérieures, mais moins pour des activités privées ;
- Les enfants profitent à plein de la personnalisation des numéros et des combinés pour développer leur autonomie, que les parents, dans le type de familles rencontré, considèrent comme une évolution positive.

Au niveau de la diffusion et donc de l'attribution des numéros, le statut d'expérimentation semble avoir été un handicap important pour les adultes. Ils sont 19 sur 39, au moment du bilan, à vouloir davantage diffuser, après l'expérimentation, des numéros de façon large et 7 de façon restreinte. Plusieurs adultes envisagent de se faire attribuer un numéro personnel.

L'évolution des volumes de consommation dans l'avenir

Selon les expérimentateurs, plus que le téléphone, ce sont les connexions Internet qui vont augmenter dans l'avenir. L'usage des hommes du foyer, le fait que les "internauts" soient en plein apprentissage, la découverte des sites, le confort d'utilisation de l'accès numérique sont les raisons qui font penser aux interlocuteurs privilégiés qu'Internet va continuer de progresser.

Ici, Call Porteur semble avoir donné une impulsion à la pratique qui va au-delà des besoins des expérimentateurs, en particulier pour les enfants. Il est vrai que ceux-ci ont grandi d'un an depuis le début de l'expérimentation, Internet est en progression dans la vie sociale en général (et sert maintenant pour les devoirs, par exemple). Cependant, l'accès à un djinn numérique et la disponibilité des lignes semblent avoir été prépondérants dans le développement des usages.

Les possibilités de développement et de généralisation de Call Porteur auprès des résidentiels

Call Porteur, un système technique qui s'intègre dans une structure familiale et sociale

Le système Call Porteur a été bien intégré dans des familles qui remplissent certains types de conditions sociales :

- Le coût occasionné par l'installation de Call Porteur a été atténué par sa prise en charge par France Telecom dans les forfaits de consommation,
- Les familles semblent avoir des relations entre générations assez "démocratiques". Les enfants sont peu contrôlés dans leurs communications et leurs usages d'Internet, ils ont accès aux équipements techniques, etc. L'autonomie des adolescents est une valeur positive³, ce qui n'est pas forcément le cas dans tous les milieux sociaux,
- Beaucoup des familles comprenaient des enfants de plus de dix ans ou d'environ cet âge, et ce sont eux les principaux bénéficiaires du système Call Porteur,
- Les familles monoparentales, où le parent absent pouvait appeler ses enfants sans passer par l'autre parent ont apprécié le système,
- Les foyers ont un taux d'équipements de télécommunication fort (mobiles, Tadoo, fax, modem, ordinateurs, Sillage, etc.) qui les prédisposent à un apprentissage, une appropriation forts,
- Les familles ayant utilisé de nombreuses fonctions (comme l'interphonie ou le transfert) habitent dans des pavillons, ou de grands appartements,
- Certains adultes avaient des activités professionnelles au domicile.

Par contre, Call Porteur a été moins bien intégré dans les familles composées uniquement d'un couple, ou avec des enfants en bas âge, ou dans des familles en petit appartement, ou quand les parents avaient déjà un mobile, qui remplissait alors la fonction de personnalisation du numéro et de mobilité.

Un système technique s'intègre en effet dans des structures sociales qui lui préexistent. Call Porteur est venu remplir un besoin d'autonomisation des personnes et des activités (par la personnalisation des numéros, des combinés, les deux lignes simultanées), mais ne peut créer des usages autonomes dans des situations sociales qui n'en demandent pas.

Par contre, il semble que Call Porteur ait donné une impulsion aux pratiques Internet, venant accentuer des usages qui auraient été sans doute plus tardifs sans lui, usages qui ont induit une augmentation des consommations, objectif recherché par le système.

³ Sur la notion d'autonomie et sur sa valeur dans l'éducation des parents, voir de Singly François, 1996, *Le soi, le couple et la famille*, Paris, Nathan, qui analyse la construction sociale mutuelle des individus dans la famille, grâce à la notion de « pygmalion ».

Les atouts et les limites de la généralisation de Call Porteur

Call Porteur répond tout d'abord aux préoccupations des adolescents et des jeunes qui vivent chez leurs parents, en cumulant une possibilité de personnalisation et de maintien du lien (par le numéro familial, ou par le basculement des appels qui sont alors gérés par les personnes présentes dans le logement). Or, avec "l'allongement de la jeunesse"⁴, la tendance qu'ont les jeunes de rester plus longtemps au domicile parental, même s'ils ont des activités extérieures, la situation de cohabitation et le besoin d'autonomie se font sentir de plus en plus.

De manière plus générale, Call Porteur répond à un besoin d'autonomie sociale et de spécialisation des pratiques au domicile, qui convient aussi bien aux personnes divorcées, aux personnes exerçant une profession au foyer (les SOHO), qu'aux jeunes.

Call Porteur favorise la souplesse et l'instantanéité des usages de télécommunication. Il y a une immédiateté et une disponibilité des échanges accrues, par la trame d'équipements dans le foyer, le fait de pouvoir transporter le combiné sur soi, la disponibilité des lignes.

En effet, aujourd'hui, les échanges communicationnels s'accélèrent (avec le fax et le courrier électronique) et la joignabilité devient une quasi obligation sociale (par les répondeurs et surtout les mobiles). Call Porteur répond en partie à ces évolutions et y répondrait encore mieux s'il se développait en mobile sur réseau GSM à l'extérieur du domicile.

En effet, dans cette optique, Call Porteur permettrait de n'avoir plus qu'un numéro personnel pour l'extérieur et pour le domicile. Cependant, la question de la frontière sociale du "chez-soi" et de l'extérieur est à poser pour calculer au mieux les tarifs graduels à envisager.

Call Porteur répond aux attentes des utilisateurs d'Internet, de par l'accès numérique et la disponibilité des lignes.

En limites du développement de Call Porteur, notons tout d'abord la spécificité du public auquel il est destiné : des familles disposant d'un niveau socio-économique suffisant, et d'une forte culture technologique. Notons par ailleurs la complexité des manipulations nécessaires pour téléphoner. L'apprentissage a été long et parfois difficile pour les expérimentateurs, et pour se généraliser, Call Porteur

devra se rapprocher d'un modèle d'installation et de manipulation plus simples, plus rapidement efficaces.

Au niveau des coûts, l'investissement (en équipement, en abonnement, en consommation) est lourd.

⁴ Voir Galland Olivier, 1991, *Sociologie de la jeunesse, l'entrée dans la vie*, Paris, Armand Colin