

ENQUETE ETHNOLOGIQUE : L'EVALUATION QUALITATIVE DES USAGES D'ISI

**ENQUETE REALISEE POUR
FRANCE TELECOM / BRANCHE GRAND PUBLIC / DIVISION MULTIMEDIA**

RAPPORT FINAL

ANALYSE DETAILLEE DES RESULTATS

30 OCTOBRE 1999

Direction scientifique :

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

Étude réalisée par :

Isabelle RAS, Sociologue, Chercheur à Argonautes, Chercheur associé au CERLIS

Esther SOKOLOWSKI, Sociologue, Chercheur à Argonautes, Chercheur associé au
CERLIS

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

Avec la collaboration de :

Isabelle GARABUAU-MOUSSAOUI, Sociologue, Chercheur à Argonautes, Chercheur
associé au CERLIS

Nina TESTUT, Sociologue, Chercheur à Argonautes

SOMMAIRE

VOLUME 1

INTRODUCTION	5
I. LE CONTEXTE DE L'ACQUISITION D'ISI.....	8
A. LA DECOUVERTE DE L'APPAREIL	8
1. Les personnes recrutées dans la rue	8
2. Les personnes contactées par téléphone.....	9
3. Les personnes ayant connu l'appareil par des magazines	9
B. LES MOTIVATIONS POUR EXPERIMENTER ISI.....	10
1. Une personne engagée, la famille concernée	10
2. L'attrait de l'appareil	11
3. Le désir d'être expérimentateur : une expérience valorisante	12
4. ISI offre la possibilité de découvrir Internet	14
5. Avoir un deuxième accès Internet à domicile	16
6. Les personnes qui ont accepté pour « aider » les sondeurs	16
C. L'ETAT DES LIEUX DES OUTILS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION DES EXPERIMENTATEURS ET INTEGRATION D'ISI.....	17
1. Les objets de la téléphonie	17
2. L'équipement informatique.....	26
3. L'accès à l'Internet	30
4. L'insertion d'ISI parmi les outils de communication et d'information	38
II. L'APPRENTISSAGE DU TERMINAL MATRA.....	44
A. LA DEMONSTRATION LORS DE L'INSTALLATION DE L'APPAREIL.....	44
1. Des explications insuffisantes au moment de l'installation	44
2. Une démonstration brève	45
3. Les paramétrages effectués pendant l'installation.....	45
B. L'INITIATION A L'UTILISATION DU TERMINAL	46
1. La découverte pragmatique d'ISI par le « bidouillage ».....	46
2. Le terminal Matra est proche de l'univers informatique	48
3. Le recours à la notice explicative	50
4. Les apprentissages collectifs	51
C. LES DIFFICULTES ET LES RECOURS DE L'APPRENTISSAGE	54
1. Les difficultés techniques rencontrées	54
2. Les recours face aux difficultés d'utilisation du terminal	57
c. L'utilisation de la hot line	60
III. L'INSERTION D'ISI DANS LES PRATIQUES DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION EN MILIEU RESIDENTIEL	64
A. LES ARBITRAGES ENTRE LES FONCTIONS DU TERMINAL ISI.....	64
1. Panorama des fonctions utilisées	64
2. La question de la maîtrise du coût des pratiques de communication et d'information	70
B. EMETTRE UN APPEL.....	80
1. Stocker les coordonnées des correspondants	80
2. Le choix du poste téléphonique	89
3. Accéder au correspondant par le terminal Matra	92
4. La communication avec ISI	96
5. Après l'appel : gérer les traces	97
6. Les opinions sur le répertoire et les icônes	98

C.	LA RECEPTION D'APPELS	101
1.	Le choix du poste téléphonique	101
2.	L'identification du correspondant : les atouts sonores et visuels du terminal Matra	105
3.	Recueillir des messages pendant son absence.....	110
4.	L'exploitation des données mémorisées pendant l'absence.....	112
5.	La gestion de la réception d'appelset d'un autre usage du terminal ISI.....	113
6.	Les difficultés d'usage du terminal en réception d'appels	114
D.	LES MODALITES D'ACCES AUX SERVEURS TELETEL	119
1.	L'arbitrage entre le terminal Matra et l'ordinateur pour l'accès aux services Télétel.....	120
2.	L'arbitrage entre ISI et l'appareil Minitel.....	123
3.	Les autres modes de communication en concurrence avec la consultation des serveurs Télétel.....	127
4.	L'accès aux serveurs Télétel par le terminal ISI	131
E.	LES PRATIQUES ET OPINIONS SUR LE WEB	135
1.	L'état des lieux des supports d'accès au Web.....	136
2.	Les itinéraires d'accès aux sites	140
3.	La navigation sur Internet	148
4.	L'utilisation du terminal comme unique accès au Web dans le foyer.....	149
5.	L'utilisation d'ISI en cas de concurrence d'un accès à Internet par ordinateur dans le foyer .	165
6.	Le service ISI	189
7.	Les opinions sur l'Internet à domicile.....	194
F.	LA MESSAGERIE ELECTRONIQUE	201
1.	Pratiques générales du courrier électronique chez les expérimentateurs	201
2.	L'utilisation de la messagerie Lemel d'ISI	208
3.	Les usages de la messagerie quand une personne a plusieurs adresses électroniques.....	215
4.	Les freins à l'utilisation du terminal Matra pour le courrier électronique.....	217
5.	Observation : la consultation des messages	224
G.	GOLD	226
1.	Des problèmes de fonctionnement	226
2.	Devoir payer le service Gold en expérimentation.....	227
3.	L'accès Minitel est préféré à ISI	227

VOLUME 2

IV.	L'INTEGRATION DU TERMINAL ISI DANS L'ESPACE DOMESTIQUE ET DANS LES PRATIQUES FAMILIALES	231
A.	L'INSCRIPTION DU TERMINAL DANS L'ESPACE DE LA MAISON	231
1.	Les lieux d'ISI	231
2.	Les supports du terminal ISI	237
B.	LES REGLES D'USAGE DU TERMINAL ISI DANS LES FOYERS EXPERIMENTATEURS.....	240
1.	Qui fait quoi ?	240
2.	La gestion technique d'un usage collectif du terminal.....	244
3.	La répartition de l'occupation de la ligne : le principe de priorité et l'auto-contrôle.....	245
4.	Les règles autour d'autres outils de communication et d'information	248
5.	L'accès au terminal ISI par les personnes extérieures au foyer	252
6.	L'impact de l'intégration du terminal ISI sur les relations familiales et sociales des expérimentateurs.....	255
V.	L'ERGONOMIE DE L'EQUIPEMENT ISI.....	261
A.	L'ERGONOMIE DE L'APPAREIL EN GENERAL.....	261
1.	Le combiné chauffe de manière anormale	261
2.	Le haut-parleur.....	262
3.	Le terminal Matra ne permet pas le mouvement.....	263

4.	Les fonctions « mystérieuses » du terminal	264
5.	Les opinions sur la couleur et la forme du terminal Matra.....	264
B.	L'ERGONOMIE DE L'ECRAN TACTILE	270
1.	L'écran est « sympathique »	270
2.	L'écran bouscule les pratiques : les utilisateurs d'ordinateurs sont habitués à ne pas toucher l'écran.....	271
3.	Les caractéristiques physiques de l'écran	272
4.	Les différents objets utilisés pour toucher l'écran	277
5.	L'entretien de l'écran.....	281
C.	L'ERGONOMIE DU CLAVIER	283
1.	Une image négative : le clavier fait « toc ».....	283
2.	Un clavier inférieur au confort des claviers d'ordinateurs	284
3.	Le clavier apparaît comme un objet fragile et peu pratique	288
4.	Une faible qualité de frappe du clavier	290
5.	Le pavé numérique.....	292
D.	LES MANIPULATION DE CONNEXION ET LES FACONS D'ETEINDRE LE TERMINAL.....	293
1.	Les différentes icônes	293
2.	La page « bis »	294
3.	Les manières d'éteindre l'appareil	295
VI.	LES PERCEPTIONS ET LE FUTUR DU TERMINAL ET DES SERVICES ISI.....	297
A.	LES ELEMENTS DE DEFINITION ATTRIBUES A L'EQUIPEMENT ISI	297
1.	L'équipement ISI : un outil « high-tech » ?	297
2.	Les composantes de la définition du terminal	303
3.	Les modes de désignation de l'appareil Matra.....	312
4.	Les univers rattachés au terminal ISI.....	314
B.	LE BILAN DE L'EXPERIMENTATION	318
1.	La fonction téléphonie : une fonction appréciée d'ISI.....	318
2.	Le Minitel : un outil satisfaisant, mais qui n'est pas tourné vers l'avenir	320
3.	Une fonction Internet qui ne répond pas aux attentes initiales des expérimentateurs	322
4.	L'ambivalence de la multifonctionnalité	326
C.	LES AMELIORATIONS A APPORTER AU TERMINAL	329
1.	La fonction Internet.....	329
2.	La téléphonie.....	334
3.	L'ergonomie du terminal	337
4.	Décloisonner les fonctions Minitel, téléphone et Internet.....	339
5.	Mettre en place le télépaiement	340
6.	Ajouter des outils de communication.....	340
D.	LES CIBLES ET LES CONTEXTES DE L'EQUIPEMENT ISI.....	341
1.	Le Webphone s'adresse à des individus qui n'ont pas d'équipement informatique au foyer .	342
2.	Un outil de diffusion d'Internet auprès des personnes qui en sont privées	344
3.	La classe d'âge à laquelle s'adresse l'appareil.....	348
4.	Un usage professionnel du terminal ISI ?	352
5.	Dans des lieux privés	353
E.	LES PROJETS DES PERSONNES APRES L'EXPERIMENTATION	354
1.	Le souhait de rendre ou de conserver le terminal.....	354
2.	Les hypothèses quant au prix du terminal et à ses modalités d'acquisition	360
3.	Les modalités d'accès à Internet dans le foyer dans le futur	367
	ANNEXE : SIGNALETIQUE DETAILLEE DES PERSONNES RENCONTREES	374

INTRODUCTION

France Telecom (Branche Grand Public, Division Multimédia) propose d'expérimenter un terminal (de la marque Matra) et un service (la plate-forme ISI d'accès à Internet), regroupés autour de la notion de « tout-en-un », c'est-à-dire permettant d'accéder à des services Internet, au courrier électronique, à des services Minitel et Audiotel et à la téléphonie. Cette expérimentation est pilotée par France Telecom auprès de foyers répartis à Paris et à Toulouse, qui disposent d'un terminal et qui paient les communications engendrées par les connexions.

Ce rapport présente les résultats concernant la **première phase¹ de suivi d'expérimentation (nommée « phase de découverte », qui a duré trois mois²)**, c'est-à-dire **l'étude ethnologique et sociologique des pratiques et des représentations de l'offre ISI auprès des expérimentateurs.**

LES OBJECTIFS DE L'ETUDE

L'objectif de l'étude était d'appréhender qualitativement, par observations et entretiens *in situ* avec les expérimentateurs, quels sont les usages du terminal et des services ISI. Au-delà du recueil des pratiques et d'une analyse des perceptions et du degré de satisfaction des expérimentateurs, l'objectif était également de comprendre l'impact de l'outil sur les activités familiales et sociales et sur l'ensemble des communications et échanges d'informations au sein des foyers.

Au niveau de **la décision d'expérimenter le terminal Matra** (partie I), nous montrerons comment une technologie vient s'intégrer dans un équipement de communication domestique. Nous détaillerons quelles sont les motivations à accepter d'être expérimentateur, est-ce qu'il y a eu l'attrait d'une fonction (par exemple le désir d'avoir l'Internet à domicile) ?

Au niveau de **l'apprentissage de l'appareil** (partie II), nous faisons l'hypothèse qu'il existe des diffusions, des aides dans le réseau familial voire social plus large des expérimentateurs. Nous chercherons les modalités d'apprentissage utilisées par les individus et les ressources (matérielles et sociales) en cas de difficultés.

¹ L'expérimentation comportait initialement deux phases : la phase de découverte et la phase d'usages avancés. Cependant, France Telecom a décidé de l'interrompre à la fin de la première phase.

² Les expérimentateurs ont reçu un enquêteur SOFRES qui est venu installer le terminal à leur domicile en juin 1999 et qui leur a administré un « questionnaire avant installation ».

Au niveau des **pratiques de communication** (partie III), nous ferons l'état des lieux des différentes pratiques de communication et d'information en milieu résidentiel - par l'intermédiaire du terminal Matra et des autres équipements disponibles dans le foyer - pour comprendre de quelle manière cet appareil s'insère dans les pratiques des individus. Quelles sont les fonctions utilisées et selon quels arbitrages un appareil est-il préféré à un autre ?

Au niveau de **la vie quotidienne de la famille** (partie IV), nous chercherons les impacts de l'équipement ISI sur les pratiques de communication, d'information, de loisirs, ainsi que sur les relations entre les membres du foyer, et entre le foyer et l'extérieur.

Au niveau de **l'ergonomie du terminal** (partie V), nous analyserons de quelle manière les caractéristiques techniques comme le clavier ou l'écran influencent les pratiques des individus. Est-ce que l'utilisation de l'appareil est « naturelle » ou est-ce qu'elle implique des efforts de manipulation trop contraignants ?

Enfin, au niveau des **représentations et de l'avenir de cet équipement** (partie VI), nous montrerons comment se structurent les opinions positives et négatives envers un appareil et de quelle manière elles viennent former les attentes pour la suite.

LES METHODES

La méthode est qualitative et imbrique sociologie et ethnologie. Les techniques de recueil des informations sont l'observation et l'entretien³ qui ont permis, de manière complémentaire, de comprendre comment chacun utilisait l'appareil (gestes, contenu des pratiques, gestion du répertoire, etc.) et de relier cela à l'organisation familiale, aux rôles et statuts des membres du foyer.

L'observation permet de mettre à jour les pratiques qui sont incorporées, routinisées, alors que l'entretien vise à faire expliciter les pratiques, à les reconstituer, à faire naître un discours et une opinion sur celles-ci, ainsi qu'à recueillir les représentations autour du système. En particulier, l'imbrication de l'observation et de l'entretien devant le terminal Matra, en montrant les pratiques des expérimentateurs, favorise cette explicitation et cette « mise en parole ».

³ Les observations et les entretiens ont été menés auprès de 21 foyers expérimentateurs, à leur domicile (et ont duré environ 2 heures 30, en moyenne). Les entretiens et observations concernent entre une et quatre personnes par foyer, et nous avons ainsi rencontré 40 personnes (hommes, femmes, enfants, colocataires, amie de la famille).

Dans le cadre de l'étude, nous avons également réalisé deux animations de groupes⁴ réunissant des personnes concernées par l'objet d'étude pendant trois heures. Cette méthode conjugue des techniques associatives, rationnelles et projectives. L'information obtenue en groupe permet d'explorer les représentations et l'imaginaire liés à l'objet et aux services ISI. Si la norme de groupe pèse plus fortement que dans l'entretien, et ne favorise pas le recueil d'opinions trop impliquantes, la dynamique du groupe permet en revanche une stimulation des capacités d'imagination des individus.

LES EXPERIMENTATEURS RENCONTRES

Nous avons effectué des observations/entretiens dans 21 foyers expérimentateurs⁵ pendant cette phase d'étude qualitative. Le choix des personnes s'est effectué selon plusieurs critères dont nous avons cherché à diversifier les modalités :

- Les **modalités d'accès à l'Internet à domicile** : 4 expérimentateurs à Paris et 6 à Toulouse qui ont le terminal comme unique accès à l'Internet ; 4 expérimentateurs à Paris (dont 1 qui a le câble et 1 qui a acheté un micro-ordinateur pendant l'expérimentation) et 5 à Toulouse qui ont un accès à l'Internet par micro-ordinateur.

Parmi ces expérimentateurs, 2 familles avaient « l'offre Gold », qui permet un partenariat avec la Caisse d'Epargne.

- La **composition de la famille** (nombre et âge des membres) : 3 familles à Paris avec enfants et 6 à Toulouse ; 2 couples à Paris et 4 à Toulouse ; 3 célibataires à Paris et 1 à Toulouse.

Les animations de groupes ont réuni 9 personnes à Paris et 9 à Toulouse, les expérimentateurs parisiens ont un accès à l'Internet par micro-ordinateur au domicile, les Toulousains n'ont que le terminal Matra.

⁴ Nous avons réalisé une animation de groupe à Toulouse avec des expérimentateurs qui ont uniquement le terminal Matra pour accéder à Internet à domicile, et une animation de groupe à Paris avec des expérimentateurs qui possèdent un équipement informatique dans leur foyer pour se connecter à l'Internet (auquel s'ajoute l'appareil Matra).

⁵ Des données plus détaillées par foyer comprenant des informations sur l'âge des personnes, la profession et l'équipement de communication, se trouvent en annexe.

I. LE CONTEXTE DE L'ACQUISITION D'ISI

L'acquisition du terminal ISI se fait dans le contexte d'un équipement et de pratiques existants, tant en informatique qu'en télécommunication. Nous allons donc dans un premier temps voir quelles ont été les motivations des expérimentateurs pour accepter de tester le terminal, comment leurs usages et leurs représentations des outils d'information et de télécommunication ont structuré leurs attentes et quels sont les aspects du terminal qui ont coïncidé ou non avec ces attentes

Nous nous attacherons ensuite aux modalités matérielles d'intégration du terminal ISI dans les foyers en faisant un état des lieux de l'équipement en outils de communication et d'information pour mettre en évidence les impacts de l'acquisition du terminal.

A. LA DECOUVERTE DE L'APPAREIL

Nous allons intéresser au premier contact des expérimentateurs avec le terminal en voyant de quelles manières les expérimentateurs ont été amenés à découvrir le terminal.

Deux modalités de recrutement ont été énoncées par les expérimentateurs : dans la rue ou par téléphone. Si pour certains la découverte d'ISI s'est faite en partie à ce moment, d'autres connaissaient déjà le concept du Webphone.

1. Les personnes recrutées dans la rue

Une partie des personnes ont été arrêtées dans la rue, sur le chemin des cours, pendant les courses, ou lors d'une ballade, dans une rue piétonne par exemple. Plusieurs personnes mentionnent spontanément le terme de « *hasard* » pour qualifier cette rencontre qui a pu se faire parce qu'elles ont été **réceptives** à la personne qui les a arrêtées dans la rue et qu'elles disposaient de **temps** à ce moment là.

Certaines personnes ont dit « *oui tout de suite* », d'autres disent avoir été séduites par la démonstration (« *Je suis monté voir, j'ai trouvé l'appareil sympa et j'ai accepté* ») alors qu'une troisième catégorie de personnes a dû se faire convaincre pour accepter l'expérimentation :

« - homme : On était tous les deux ensemble, une hôtesse nous a abordés, place Wilson. Elle nous a parlé d'un nouvel appareil que France Telecom testait sur deux villes, moi j'étais pas très chaud. Internet, je l'ai à la fac, elle a insisté, nous a dit qu'on est jeunes, c'était vraiment une commerciale hors pair. Elle a fait une démonstration avec le Minitel, et l'écran tactile sur ISI, c'est vrai que c'est sympa. »

- femme : *Elle nous a finalement convaincus.* » (H 22 ans, F 21 ans, néophytes, non I)⁶

2. Les personnes contactées par téléphone

D'autres personnes ont été recrutées par téléphone. Il s'agit des abonnés à Wanadoo et de clients de la caisse d'Épargne dans le cadre du service Gold.

Comme le contact ne s'est pas fait en face à face, les personnes n'ont pas vu immédiatement le terminal. D'après les personnes qui ont été recrutées de cette manière, « l'accroche » téléphonique, de la part des enquêteurs de la SOFRES s'est donc faite sur le thème du test d'un « *nouveau produit* » ou d'un « *nouveau service* ».

Si certaines personnes disent avoir **donné tout de suite leur accord** (« *J'avais été expérimentatrice pour le Minitel, donc je me suis dit pourquoi pas pour ISI* »), d'autres se sont montrées **plus réticentes**, surtout lorsque leur numéro figurait sur liste rouge :

« Quelqu'un nous a téléphoné de la SOFRES, or on est sur liste rouge, j'imagine que c'est par l'abonnement Wanadoo qu'ils nous ont trouvé. Et puis on a reçu un courrier pour confirmer l'acceptation, et puis ils nous ont retéléphoné pour fixer un rendez-vous pour l'installation. Il est là depuis un mois, une jeune femme est venue l'installer il y a un mois. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

3. Les personnes ayant connu l'appareil par des magazines

Si certains expérimentateurs ont découvert l'existence du terminal Matra au moment du recrutement, d'autres connaissaient ce type d'appareil par des lectures dans la presse spécialisée. Les personnes que nous avons rencontrées et qui étaient au courant sont des **professionnels de l'informatique** qui ont des pratiques de veille technologique :

« J'avais vu quelque chose dessus dans un magazine, Usine Nouvelle, Challenge ou Capital je crois, ou dans les lectures d'un vendeur en informatique (c'est son métier). » (H, 23 ans, utilisateur, I)

« Je connaissais ce concept grâce à la lecture de revues informatiques. J'avais entendu parlé du Webphone, que c'était à l'étude. J'ai vu qu'Alcatel avait sorti ce produit et aussi une marque étrangère, je ne sais plus laquelle. J'avais vu des photos de plusieurs modèles. Par rapport à ceux que j'ai vu, le design est particulier, l'écran est détaché de la base. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

⁶ Les informations figurant entre parenthèses donnent le sexe (H/F) et l'âge de la personne, son degré d'expérience par rapport à Internet (nous avons distingué deux classes : néophyte / utilisateur, qui évidemment sont schématiques), et enfin la présence ou l'absence d'un accès Internet autre que celui par ISI au domicile (I/ non I).

La connaissance préalable du concept de Webphone a pu être un élément favorable pour accepter d'être expérimentateur :

« J'avais lu des choses sur le Webphone dans la presse il y a 6 mois, je voulais voir ce que c'était. » (groupe Toulouse, non I)

B. LES MOTIVATIONS POUR EXPERIMENTER ISI

Nous allons maintenant analyser les raisons qui ont motivé le choix d'expérimenter ISI, qui se partagent entre l'attrait de la nouveauté, l'attrait de l'expérimentation et l'attrait pour les fonctions plus spécifiques du terminal ISI.

1. Une personne engagée, la famille concernée

Soulignons d'emblée que la décision de l'expérimentation **n'a pas fait l'objet de négociation entre les membres du foyer**. En effet, le plus souvent, la personne contactée s'est engagée puis en a averti le ou les membres de sa famille sans que cela ne donne lieu à une révision de l'engagement. Cependant, si la décision a été prise par une seule personne, elle a pu le faire en fonction de ce qu'elle pensait des opinions ou de l'attente des autres. Nous pouvons supposer que cette absence de discussion à propos du choix de l'expérimentation d'ISI est liée au fait qu'elle est **associée à peu de risques** et qu'*a priori* tester le terminal ISI **n'entraîne pas de surcoût** par rapport aux pratiques de communications actuelles :

« J'ai décidé seul, comme il n'y a aucune contrainte. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

« J'ai accepté parce qu'il n'y a pas d'engagement, parce que c'est gratuit [...] » (F, 50 ans, utilisateur, I)

L'engagement dans l'expérimentation d'ISI n'est pas vu comme quelque chose de sérieux, comme l'illustre les propos de cette épouse :

« C'est moi qui ai décidé, mais je savais que ça amuserait mon mari. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

Même lorsque les membres du couple ne partagent pas le même intérêt pour ISI, cela n'entraîne pas de tension autour de la décision :

« Ca m'intéresse moi, mais pas ma femme. Elle a été d'accord pour avoir ISI, mais elle ne voit pas ce que ça lui apporte. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

2. L'attrait de l'appareil

Un ensemble de raisons motivant le choix de l'expérimentation relève de l'attrait pour les diverses caractéristiques de l'appareil.

a. La curiosité pour la nouveauté

Une des spécificités attrayantes du terminal ISI est sa nouveauté. Pour ce jeune homme qui habite chez ses parents, l'attrait de la nouveauté semble primer sur l'éventuelle utilité de cet outil :

« Je voulais voir comment ça marchait et peut-être y trouver une utilité en l'utilisant. J'habite chez mes parents mais c'est moi qui ai décidé. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Pour cette personne, la nouveauté était incarnée par la vitesse d'accès à Internet qu'il attribuait à ISI :

« Je trouvais que c'est pas mal d'accéder très rapidement à Internet, mais je suis assez déçu : on a très vite la connexion, mais après, une fois qu'on y est, c'est beaucoup plus lent que sur ordinateur. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

La « curiosité », « l'envie de découvrir des nouvelles choses [qui] change[nt] de l'ordinaire » ont pu aussi suffire pour accepter de tester ISI. Il semble que le terminal est alors perçu comme un objet inédit, produit de l'innovation technologique.

D'ailleurs, certaines personnes se montrent particulièrement intéressées par les nouveaux outils de communication, ce qui les avaient déjà amenées à expérimenter le Minitel :

« J'aime l'écran tactile, j'ai expérimenté le Minitel. Tout le reste aussi m'a plu. L'écran est intéressant, le produit est nouveau. » (groupe Toulouse, non I)

b. Un appareil qui séduit pour la réunion des trois fonctions

Les multifonctionnalités de l'appareil ont pu être la raison qui a motivé le choix d'ISI :

« J'ai trouvé le concept intéressant : avoir dans un seul appareil, le téléphone, le Minitel, Internet. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

« C'est un truc utile, j'aimais son aspect extérieur et le fait qu'il fasse téléphone, Minitel et Internet. Je me suis décidée tout de suite. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

c. ISI complète l'équipement de communication du foyer : il est utile

Le choix d'ISI a pu être plus particulièrement motivé par l'**usage** qu'il permet d'avoir en terme de pratiques de communication et d'information. Ainsi, pour cette personne, le nouvel outil est associé à de **nouvelles potentialités de gestion des affaires** privées et professionnelles qui ne sont pas offertes par les outils déjà possédés :

« C'est l'attrait du Minitel, du téléphone, du répertoire du téléphone pour pouvoir gérer ses appels, sa vie privée et professionnelle d'une autre façon. » (groupe Toulouse, non I)

Ce sont les fonctionnalités propres d'ISI en tant que **support d'accès aux services Télérel ou à Internet** qui ont pu attirer des personnes qui ne possédaient pas ce genre d'équipement à domicile :

« Ils m'ont montré comment fonctionnent le Minitel, le téléphone et l'Internet, j'ai accepté sur le champ. Parce que ça m'intéresse d'avoir les trois appareils en un, d'avoir un objet qui fasse Minitel, Internet et téléphone. Je n'avais pas de Minitel avant. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

« Ce qui m'a attirée c'est d'avoir Internet, ceci dit, on n'avait pas non plus de Minitel à la maison avant, on l'utilisait au bureau. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

ISI peut d'ailleurs combler une attente de services qui n'avait pas été satisfaite :

« J'ai eu envie d'avoir Internet avant de penser à ISI. J'ai dit tout de suite oui pour l'expérimentation. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

3. Le désir d'être expérimentateur : une expérience valorisante

Une autre catégorie de raisons concerne l'expérimentation en elle-même qui est vécue comme une expérience valorisante.

a. Une motivation détachée de l'appareil ISI : comprendre le processus d'expérimentation

Pour certaines personnes, l'offre ISI a été l'occasion de découvrir le processus même d'expérimentation. C'est le cas de cet étudiant en classe préparatoire d'école de commerce qui souhaite vivre du « dedans » une étude de produit :

« Je voulais comprendre comment on faisait une étude de produit, quel était le processus d'expérimentation, l'étude de marché. » (groupe Toulouse, non I)

Le fait d'expérimenter, quelque soit l'objet de l'expérimentation, peut être une raison en soi :

« Je voulais voir comment se passait une expérimentation. Je suis prêt à me faire alpagner tous les jours dans la rue. » (groupe Toulouse, non I)

b. L'expérimentation d'un outil technologique confère une 'compétence technique'

Pour certaines personnes, fortement intéressées par la technologie, l'expérimentation leur fournit l'occasion de **pousser plus loin leur investigation et leur réflexion** (*« Comme je suis curieux au niveau technique, ça m'intéressait. »*) Ainsi, cet homme avait comme projet de tester les capacités techniques d'ISI :

« Je voulais voir sur ISI quelles sont les choses supportées par cette machine, j'aimais la partie technique, voir dans quelle mesure elle permet l'extension. Le langage de base c'est l'html, au-delà il existe des langages complémentaires permettant de rajouter des fonctions, moi je n'ai pas accès à java, flash, que par l'ordinateur de mes parents. Sur mon ordinateur, on n'a pas ces logiciels mais sur n'importe quel PC on peut les avoir. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Cette autre personne est de manière générale intéressée par l'univers d'Internet :

« J'ai été intéressé par le contexte d'Internet. J'étais d'accord pour tester, je suis ouvert à toute réflexion autour d'Internet. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

L'expérimentation, en permettant la découverte d'un nouvel outil technologique donne l'occasion d'augmenter ses compétences techniques, voire d'*« être parmi les premiers à essayer un nouvel appareil »*.

c. Les « spécialistes » des expérimentations

Pour d'autres personnes, ce n'est pas tant l'expérimentation d'un produit technologique qui est attrayante, que le statut d'expérimentateur en lui-même :

« J'ai trouvé l'idée intéressante, surtout l'idée de faire un test. J'aime bien découvrir les nouveaux produits. Ça peut aider, comme ça, je ne suis pas en retard. Je suis curieuse, j'aime découvrir le fonctionnement, l'utilité des choses. J'ai déjà fait des tests sur des aliments, des produits de beauté. C'est la première fois que j'expérimente un outil technologique. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Certains expérimentateurs d'ISI se révèle en effet être des habitués du test de produit :

« J'aime ce matériel, les téléphones, le Minitel, l'informatique, les gadgets. J'ai déjà expérimenté des produits de consommation, mais jamais de produits technologiques. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

4. ISI offre la possibilité de découvrir Internet

Une troisième catégorie de motivations concerne la découverte d'Internet et la possibilité d'avoir un accès personnel.

a. La peur d'être dépassé par les évolutions technologiques

Pour des personnes qui n'ont pas eu de pratiques d'Internet avant ISI, le terminal représente l'occasion d'avoir un accès à Internet qui peut permettre, dans le cas de cette femme, de se « **mettre à niveau** » après une longue période d'absence, avant la reprise de son activité professionnelle :

« Je suis en fin de congé parental (depuis 3 ans), avant de reprendre le travail, ISI était une occasion de découvrir Internet. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

Ce souci de **ne pas prendre de « retard »** sur le développement technologique peut aussi être exprimé par cet homme actif de moins de trente ans :

« J'ai accepté parce que je voulais pouvoir contacter des gens à l'étranger par e-mail, et puis parce que je n'ai jamais touché à Internet, alors je ne voulais pas être lourdé. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

b. Un accès simplifié et personnel à Internet

Pour les « néophytes », ce qui a motivé le choix d'ISI a pu être l'idée d'un accès simple et pratique :

« [J'ai choisi ISI] surtout pour Internet. Je ne connaissais pas Internet, [le choix d'ISI], c'est pour le côté pratique. » (groupe Toulouse, non I)

Ces deux caractéristiques (simplicité et praticité) de l'accès via ISI sont construites à partir de l'idée du « **tout en un** », c'est-à-dire qu'un même outil a une fonction de Minitel, de téléphone et d'accès Internet :

« J'ai été emballé par Internet, pendant la démonstration. Je connaissais Internet par oui-dire. Je voulais tester Internet. J'avais vu une fois chez un copain. L'intérêt pour moi était de ne pas avoir besoin d'avoir un téléphone, un Minitel, ISI fait tout en un seul bloc. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Pour les personnes ayant **déjà une expérience d'Internet**, la principale raison qui a motivé le choix d'ISI est d'avoir un accès personnel à domicile qui **permet des usages privés** d'Internet car, comme nous l'avons vu, les usages d'Internet en milieu professionnel peuvent être restreints :

« Quand on est salarié d'une entreprise, le PC appartient à l'entreprise et l'accès Internet se fait au nom de l'entreprise. Moi, je préfère ne pas faire d'usage privé de mon adresse e-mail. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Pour cet homme qui a utilisé « Lemel », le besoin d'usages privés d'Internet, hors de son cadre de travail, est en fait lié à un projet de création d'entreprise qui ne peut être dévoilé à son employeur actuel :

« Je suis connecté dans le cadre professionnel mais je n'avais pas d'adresse e-mail de chez moi. J'avais besoin à titre privé d'une adresse e-mail et aussi d'un accès au Web. En entreprise, même si les besoins personnels sont tolérés, il y a des limites. Je cherche à monter une entreprise dans le secteur high-tech. Actuellement, je suis salarié dans une entreprise. Je ne veux pas qu'ils sachent ce que je fais. Je veux pouvoir consulter ce que je veux dans un but professionnel. Entre temps, j'ai acheté un PC et j'ai un accès Internet. » (H, 33 ans, utilisateur, I)

En plus de la possession d'une adresse personnelle à domicile, le choix d'ISI a aussi été motivé par la possibilité de naviguer sur le Web :

« [Le choix d'ISI] c'est pour avoir Internet à la maison, pour surfer. » (groupe Toulouse, non I)

c. ISI est un accès peu cher

En plus de l'optique d'avoir un accès Internet simple et pratique à domicile, le **coût de l'accès**, jugé « gratuit », a été un élément déclencheur de la décision d'expérimenter ISI :

« Comme il ne fallait pas payer et que je n'ai pas d'accès Internet à la maison, ça m'intéressait de tester l'appareil. Dans la mesure où ça ne coûte rien, je n'ai pas eu à réfléchir parce que je ne prenais aucun risque. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Notons que cet argument du coût est affaibli lorsqu'un autre accès Internet « gratuit » est déjà possible, notamment en milieu professionnel :

« Mon amie était contente même si elle me connaît et elle avait un peu peur pour la facture. Pour elle, c'est différent parce qu'elle a Internet depuis quatre ans au boulot et elle n'a jamais eu à payer. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

5. Avoir un deuxième accès Internet à domicile

Dans le cas de foyers déjà équipés d'un accès Internet, ISI peut être l'occasion de disposer d'un deuxième accès. Ainsi, ce père de famille, comme nous l'avons déjà évoqué, souhaitait « désengorger » l'accès au micro-ordinateur (qui, d'un usage familial est passé à un usage plus professionnel) et espérait que sa femme et ses filles pourraient consulter leur e-mail ou faire leur session de « chat » à partir du terminal ISI.

Soulignons que les néophytes ont vu, *a priori*, au moment de la décision d'être expérimentateur, avant la phase d'usage, le terminal ISI comme un **accès simple et pratique à Internet** qui **offre l'avantage de ne pas impliquer l'équipement en micro-ordinateur**.

Pour les personnes qui ont une expérience d'Internet mais qui ne sont pas équipées à domicile, le terminal ISI est vu comme **le moyen de disposer d'un accès personnel à domicile**.

Pour les personnes équipées à domicile, le terminal ISI peut être vu comme un **deuxième accès susceptible d'être approprié par les utilisateurs secondaires du micro-ordinateur et de l'accès existant**.

Pour ces deux dernières catégories de personnes, le terminal ISI est l'objet d'attentes structurées par leurs pratiques existantes d'Internet, à la différence des personnes de la première catégorie pour lesquelles la connaissance d'Internet est plutôt constituée par ouï-dire.

Nous verrons ultérieurement comment s'est construit le décalage entre des attentes fortes à l'égard d'Internet et du terminal ISI et le bilan que les expérimentateurs font de leurs usages d'ISI.

6. Les personnes qui ont accepté pour « aider » les sondeurs

Enfin, certaines personnes ont accepté l'expérimentation non pas en fonction d'un besoin ou d'une attente, mais par une sorte de solidarité à l'égard des enquêteurs qui les ont abordées :

« J'ai pensé que c'était un étudiant qui avait besoin de faire une enquête, c'est pour ça que la première fois qu'ils m'ont appelée pour me parler de cet appareil, j'ai pas dit non. C'est surtout pour ça, pour aider. Et puis par curiosité, je voulais voir cet appareil. Je n'avais pas particulièrement besoin d'un téléphone. Ce qui me semblait intéressant, c'était que cet appareil condense les fonctions, en réalité je ne sais pas si ça apporte vraiment grand chose. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

« J'ai répondu par gentillesse, je sais qu'on ne gagne pas beaucoup de sous dans ce type d'activité. J'ai plus répondu par gentillesse que par intérêt pour le produit. Je suis assez gadget. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

Il s'avère que c'est la **fonction de l'accès à l'Internet** du terminal qui a le plus attiré les personnes. **L'attrait pour la nouveauté et l'effet valorisant de tester un nouvel outil technologique** sont aussi des raisons motivant l'acquisition du terminal ISI .

Après avoir posé le cadre dans lequel s'est faite la découverte du terminal et les raisons qui ont motivées les personnes à accepter l'expérimentation, nous allons voir de quelles manières le terminal ISI s'intègre à l'équipement en outils de communication et d'information existant dans les foyers.

C. L'ETAT DES LIEUX DES OUTILS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION DES EXPERIMENTATEURS ET INTEGRATION D'ISI

Les foyers expérimentateurs présentent une diversité d'équipement en outils de communication et d'information sur le plan des appareils (type et fonctionnalités) et des combinatoires (ensemble d'équipements plus ou moins complexes). Le niveau d'équipement est en partie lié au nombre d'utilisateurs dans le foyer, à la taille de l'habitation, aux pratiques de communication et d'information et est un premier indicateur du niveau de pénétration de la technologie de communication en milieu résidentiel.

Nous allons tenter de mettre à jour les logiques qui sous-tendent les dynamiques d'équipement en outils de communication et d'information des expérimentateurs d'ISI dans le contexte domestique et familial. Nous verrons aussi comment le terminal ISI prend place parmi cet équipement.

1. Les objets de la téléphonie

Les objets de la téléphonie possédés par les foyers expérimentateurs rencontrés sont des postes filaires ou sans fil, avec ou sans répondeur intégré, des téléphones portables, des répondeurs, des boîtiers de reconnaissance de numéros, des Minitel. A ces outils sont associés différents services qui peuvent être fournis par France Telecom, comme la présentation du numéro ou le signal d'appel ou qui sont des fonctionnalités intégrées à l'outil comme le stockage de numéros en mémoire.

a. La combinatoire « basique » : le téléphone et le répondeur

Le « plus petit dénominateur commun » de l'équipement téléphonique est le téléphone associé à un répondeur. Le téléphone peut être **filaire** avec un **répondeur incorporé**. Le poste téléphonique peut aussi être un **combiné sans fil** qui est **associé à un répondeur**

comme par exemple dans un foyer où le socle du téléphone sans fil est posé sur l'étagère supérieure d'une desserte qui se trouve dans l'entrée, à côté duquel se trouve le répondeur. Le combiné est alors mobile ; d'ailleurs, au moment de l'entretien, il était posé sur l'ordinateur qui se trouve sur un bureau dans la pièce commune de l'appartement.

b. La multiplication des combinés

Dans la plupart des foyers, nous avons pu constater la possession de plusieurs combinés téléphoniques. Nous allons voir à quelles exigences cela répond dans le contexte de la communication domestique.

◆ Augmenter sa joignabilité dans le cadre de l'espace domestique : l'intégration de combinés « sans fil »

Une première exigence de la communication domestique est d'assurer sa joignabilité (ce qui n'exclut pas des pratiques de filtrage comme nous le verrons ultérieurement).

UN SANS FIL AJOUTE A LA COMBINATOIRE « BASIQUE »

Une partie des utilisateurs d'ISI possèdent deux téléphones dont un combiné sans fil en plus d'un poste sans fil avec répondeur intégré, qui est placé dans une pièce différente de la maison.

LES « SANS FIL » COMME RELAIS DES FILAIRES

Les combinés sans fil peuvent aussi être plus nombreux et être dispersés dans l'espace de la maison. L'introduction de « sans fil » permet alors de « couvrir » l'espace domestique en **multipliant les points de réception et d'émission d'appels**.

Ainsi dans ce foyer composé de deux adultes et deux enfants, installé dans une maison à un étage, le téléphone filaire reste présent à côté dans le salon et dans la chambre à côté du Minitel, et les combinés sans fil sont présents à chaque niveau de la maison :

« Dans le salon, il y a un portable [combiné sans fil] et un téléphone fixe qui est un ancien téléphone [avec un combiné à l'ancienne et un écran circulaire]. Dans ma chambre, il y a un filaire pour le Minitel, plus un Minitel et un sans fil pour se déplacer en haut. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

La multiplication des combinés sans fil permet donc **une plus grande joignabilité** dans l'espace de la maison. Ils peuvent aussi être des **relais aux téléphones filaires** dans des situations de mobilité.

◆ Individualiser les pratiques de communication dans le contexte familial

Une seconde exigence de la communication domestique est la possibilité d'individualiser ses pratiques de communication. Plusieurs configurations d'équipement ont été relevées.

UN RESEAU DOMESTIQUE INTERNE

L'équipement en téléphones peut être encore plus dense et constituer un « réseau » interne. Ainsi, dans cette famille de cinq personnes (dont deux enfants qui ont des pratiques téléphoniques), qui habite une maison répartie sur trois niveaux, il y a trois téléphones filaires qui sont situés dans la cuisine, dans la pièce commune (près du téléviseur) et dans le bureau du père qui a une activité de consultant à domicile. En outre, un combiné sans fil est présent à chaque niveau de la maison : dans la pièce à vivre, dans la chambre des parents et sur le palier des chambres des enfants aménagées dans les combles. Ces différents combinés, reliés à une station numérique, offrent une **fonction d'interphonie** qui semble très appréciée par les membres de la famille :

« On a une station numérique depuis un an, avec différents combinés. C'est une amélioration par rapport à avant. Tout le monde dans la famille y a adhéré. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

UNE LIGNE DEDIEE A UN UTILISATEUR EN PLUS DE LA LIGNE FAMILIALE

Le réseau interne précédemment décrit permet l'équipement de l'espace « privé » des parents au sein de l'espace domestique (la chambre) alors que les enfants doivent partager le combiné pour deux (installé sur le palier, à l'extérieur de la chambre). Dans une famille qui rassemble des parents et un jeune, nous avons aussi pu repérer cette individualisation de l'équipement qui se traduit par l'ouverture d'une ligne :

« Il y a un autre téléphone pour le reste de la famille, moi j'ai depuis un an une ligne à mon nom, c'est pour recevoir des appels et puis aussi parce que j'en passe beaucoup. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

L'INTEGRATION DE TELEPHONES PORTABLES

Parmi l'équipement domestique, on compte également des téléphones portables qui entrent dans l'expression matérielle d'une logique d'individualisation des outils de communication. Ainsi, dans une famille nombreuse :

« On a cinq téléphones filaires, un téléphone sans fil et un téléphone d'intérieur, tout ça sur une ligne de téléphone. On a trois téléphones portables et deux Koby. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

Les fonctions de ces appareils personnels varient selon les utilisateurs. Ainsi, dans cette famille d'expérimentateurs, la fille (adolescente) utilise son « *Bouygues Entrée libre* » pour **recevoir des appels** ou passer des **communications brèves** afin de ne pas dépasser son forfait. Lorsque la ligne de la maison est occupée de manière « abusive », notamment par sa mère qui a en partie des communications d'ordre professionnel, la fille n'utilise pas son téléphone portable mais celui de sa mère. Pendant que celle-ci est en communication, elle

reçoit parfois un « petit mot » de sa fille sur une feuille de papier qui la somme de raccrocher ou de lui laisser utiliser son téléphone portable.

Pour la mère, l'utilisation du portable répond également à cette **fonction de « téléphone de secours »** en situation de déplacement ou d'occupation de la ligne familiale :

« J'ai Itinérís [abonnement pour 2 mois, 164 francs, forfait 3 heures]. C'est l'abonnement le plus cher. Le téléphone n'est pas bon. Je suis souvent en déplacement. Ici j'appelle du portable quand la ligne est occupée, mais c'est très rare. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

Le portable peut également être le **seul téléphone d'un des membres du foyer**. Ainsi, cet homme qui habite avec sa femme et ses enfants et qui n'utilise pas du tout le téléphone familial :

« Moi mon téléphone c'est mon portable, j'ai deux heures et je n'utilise pas tout. »
(H, 47 ans, utilisateur, non I)

Le portable peut aussi **compléter l'usage de téléphones domestiques** pour l'un des membres du foyer :

« J'ai un sans fil dans l'entrée sur une petite table. J'ai un répondeur à part aussi sur la petite table. J'ai un portable SFR. Je m'en sers à 99% en personnel et pour le boulot si j'ai besoin. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Le téléphone portable peut donc être utilisé comme unique téléphone, comme téléphone occasionnel ou bien en tant qu'objet technologique participant de la construction de l'image de soi. Le téléphone portable peut en effet être considéré comme un objet de consommation dont la valeur peut se mesurer au regard de son **degré de technicité**. L'historique de l'équipement d'une personne rencontrée permet de mettre en lumière une **logique d'accumulation** qui suit le rythme des innovations technologiques et des offres commerciales, sous-tendue par une **quête de technologie** :

« J'ai plusieurs portables. Un portable avec un abonnement OLA, un portable avec une Mobicarte et un autre. J'ai acheté un portable quand j'ai acheté un téléphone Sony numérique pour la maison. Il était utilisable en intérieur et aussi sur le réseau France Telecom avec l'accès Bi-bop gratuit sans frais de connexion autre que le paiement des communications. Mais ce n'était pas pratique. Parallèlement, il y a eu le développement des GSM. France Telecom a décidé de proposer aux anciens abonnés Bi-bop, l'abonnement OLA, il y a 2 ou 3 ans. Entre temps, j'ai acheté un téléphone GSM car Bi-bop marchait mal au moment des grèves de transport à Paris en 1995. C'était un GSM avec un abonnement SFR. Puis j'ai pris un abonnement 'Déclíc' (Itinérís). France Telecom m'a envoyé un courrier en me disant que si

j'arrêtais mon contrat Bi-bop, j'avais une offre pour OLA avec un téléphone Alcatel. J'ai donc arrêté l'abonnement 'déclit' chez Itinériss. Une fois à Carrefour, il y avait un téléphone Philips en promotion. J'ai mis ma carte OLA dans celui-là et j'ai vendu l'autre portable. Il me restait donc l'Alcatel avec la Mobicarte. J'avais acheté la Mobicarte pour laisser le téléphone à ma femme en vacances. Depuis, je suis toujours sur OLA avec un abonnement directement chez France Telecom, alors qu'avant j'avais Debitel. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

c. Le maintien de postes téléphoniques anciens

L'observation de l'historique de l'équipement en téléphonie des foyers d'expérimentateurs rencontrés révèle donc une **logique de remplacement** par des outils de technologie dans un contexte d'individualisation des pratiques domestiques de communication, comme ce que nous avons pu voir à propos des téléphones portables. Néanmoins, cette logique n'exclut pas une **logique de conservation** de téléphones plus anciens. Nous avons repéré deux situations de conservation de ce type de téléphones. Le « vieux » poste peut avoir perdu sa fonctionnalité du fait de sa vétusté et cohabiter avec un équipement plus performant qui est venu s'ajouter :

« On a un très vieil appareil (un combiné avec écran circulaire), un téléphone sans fil avec répondeur et ISI. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Le « vieux » téléphone peut aussi avoir une **valeur esthétique** et être un objet participant à la construction d'une identité sociale. Dans le salon de cette expérimentatrice, se trouve un téléphone à cadran qui est une imitation des premiers téléphones. Il est installé sur un meuble, en hauteur et a été acheté sur Minitel par correspondance. C'est donc un téléphone moderne qui imite l'ancien. Ce téléphone « authentique » a un statut d'**objet de décor**. Là encore, sa fonction esthétique d'objet de décoration participant à la mise en scène de soi n'exclut pas son utilisation en tant que téléphone qui offre un confort d'utilisation « moderne ». En effet, il semble que sa qualité d'écoute soit supérieure à celle de l'autre téléphone :

« En bas, je préfère le vieux téléphone car le sans fil déforme la voix, il est pourtant agréé par France Telecom. Par précaution, je prends l'autre. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

d. Des outils de communication et d'information multiples

Quelques foyers d'expérimentateurs ont un équipement en outils de communication qui dépasse les combinatoires vues jusqu'à maintenant. Il s'agit d'une part de personnes qui

font preuve d'un attrait particulier pour l'objet technologique et d'autre part de personnes qui ont une activité professionnelle à domicile.

◆ **Un attrait personnel pour les outils technologiques**

Le multi-équipement peut être motivé par un attrait particulier pour les objets technologiques dont la possession peut engendrer des pratiques de communication, de sociabilité et de consommation particulières.

UN MULTI-EQUIPEMENT A DOMICILE

Ainsi, l'attachement à la technologie de cette femme de trente ans, vivant seule, sans activité salariée régulière, passionnée d'Internet, est illustré par sa **connaissance des performances techniques** des outils qu'elle utilise et se traduit par sa **fidélité à une marque** :

« J'ai un téléphone Matra acheté il y a un an, agréé par France Telecom, ce qui est important, toujours. Je l'ai acheté au BHV, il a l'étiquette France Telecom dessous. Avant celui-ci, j'avais aussi un Matra. Dans mon appartement précédent, j'avais deux téléphones. Je prends toujours Matra. Au boulot, j'avais Matra. Matra était un de nos clients, donc j'utilisais ça. Les téléphones Matra sont plus jolis que les postes France Telecom, les autres sont plus simples, ils tombent en panne. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Cet attrait pour la technologie est également repérable dans son petit studio d'une dizaine de mètres carrés où se trouvent un grand téléviseur équipé du câble (Lyonnaise des Eaux) qui permet aussi un accès Internet depuis juin 99, un magnétoscope, un micro-ordinateur, associé à une imprimante et un scanner. Cette personne possède aussi un **boîtier de reconnaissance des numéros** ainsi qu'un répondeur :

« Au départ, j'ai eu un répondeur puis un boîtier, ça s'accumule. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

UN MULTI-EQUIPEMENT MOBILE

L'intérêt porté aux outils technologiques peut amener à ajouter à l'équipement domestique **des outils de réception de messages mobiles**, comme le « Tadoo » :

« J'avais un pager que j'ai remplacé par un Tadoo. Depuis que j'ai un téléphone portable, il est dans un tiroir au bureau. Je m'en suis longtemps (du Tadoo) servi professionnellement, ça permet de ne pas répondre et de rappeler après. On garde la maîtrise des communications. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Nous avons repéré que l'usage d'outils de communication mobiles peuvent **estomper les frontières entre communication domestique et communication professionnelle**.

Par ailleurs, les lieux de la communication domestique, grâce aux outils mobiles, peuvent **dépasser les frontières de l'habitat et se trouver dans la voiture, comme la C.B :**

« J'avais la C.B dans la voiture, ça date d'il y a 20 ans. A l'origine, c'était pour les poids lourds. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Un autre outil d'aide à la navigation routière, est le **système de navigation par satellite :**

« Je travaille chez Renault et on développe un système de navigation par satellite pour les bouchons et les itinéraires. J'ai un équipement visionaute dans ma voiture fourni par Renault pour connaître les temps de parcours, les lieux de bouchon. Ça me fait gagner du temps tous les soirs. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

L'usage de ce type d'outils de technologie avancée engendre une **sociabilité** ancrée **sur un intérêt commun à l'égard de la technologie**, comme ce que raconte cet homme à propos de sa longue pratique de la C.B :

« On est toujours en demande de communiquer. On s'est rencontré comme ça avec ma femme. Ça permettait de se faire des relations. Sur la C.B, on discute d'abord de technique C.B. [...] On rencontrait des gens, on se retrouvait entre cibistes, on rencontrait des motards. Ça se passe aujourd'hui entre les gens qui font du roller. On se regroupe par affinités et ça permet de se connaître. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

En ce sens, la C.B est comparée à l'Internet :

« C'était les débuts d'Internet parce qu'on peut discuter avec les gens. » (F, 43 ans, néophyte, I)

Les pratiques de sociabilité peuvent également se **faire à partir de l'espace domestique**, grâce au « **réseau téléphonique** » :

« Quand on appelait, on pouvait parler à 50 personnes. Je l'ai juste essayé. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Certains expérimentateurs se démarquent donc de l'ensemble de ceux que nous avons rencontrés par leur **fort attrait** à l'égard des outils technologiques de communication qui a pour conséquences un **multi-équipement** associé à une forte présence de pratiques de communication dans leur vie quotidienne.

◆ **Le contexte du travail à domicile**

Une deuxième catégorie de personnes multi-équipées concerne celles qui ont une activité professionnelle à domicile. Cette catégorie se caractérise par un équipement

informatique (comme nous le verrons plus loin) et un équipement en téléphonie dédiés à l'usage professionnel.

Cette femme qui est chef de produit a un équipement acheté par son entreprise installé dans sa chambre :

« J'ai installé mon PC (PC Dell latitude Pentium qui a deux ans) dans ma chambre. Ca commence à être petit. Le fax qui fait photocopieur et imprimante est aussi fourni par l'entreprise. J'ai une petite imprimante couleur Canon, un téléphone répondeur (modèle Amaris de France Telecom). Tout est installé sur mon bureau. Au début, j'avais mis mon bureau dans la salle avant d'être dans la chambre. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Elle possède également deux lignes professionnelles (dont une dédiée au fax) en plus de sa ligne personnelle, avec deux sorties chacune, une dans la pièce commune et une dans sa chambre / bureau :

« Il y a une alimentation (professionnelle) dans la salle et une dans la chambre, à chaque fois la ligne est double. Il y a un câble avec deux lignes et deux sorties à chaque fois. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Sur une des lignes professionnelles est connecté un répondeur et sur la ligne personnelle, un téléphone-répondeur (identique à celui utilisé en professionnel) qui est posé sur la commode du « salon », ainsi qu'un Minitel actuellement posé par terre aux pieds de la commode. On repère donc une **séparation assez distincte entre équipement personnel et équipement professionnel**, notamment illustrée par l'usage qui est fait du répondeur :

« Sur mon répondeur pro, je mets juste mon nom sur le message. Les personnes appellent uniquement pour des raisons professionnelles. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Sur le plan de la gestion du temps professionnel et privé, la « coupure » semble être également assez nette, après un temps d'adaptation :

« Je travaille depuis 4 ans chez moi. Avant, je travaillais au siège de la filiale française d'un groupe anglo-saxon de production de produits de consommation. Le travail à domicile a été imposé. L'entreprise est en réduction de coût. Pour moi, c'était la condition qui allait avec une promotion. Le temps d'adaptation n'a pas été facile, mais je suis contente parce que j'ai eu ma promotion. [...] Je n'ai pas de problème de coupure entre ma vie professionnelle et ma vie privée. Je travaille peu le week-end. Il m'arrive de travailler plus tard le soir, mais j'ai quand même des horaires. Je ne travaille pas quand mon ami rentre à la maison le soir. Je ne peux

pas travailler aux horaires que je veux. J'ai des rapports avec les clients donc je travaille pendant la journée. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Néanmoins, la situation du travail à domicile peut fragiliser les frontières entre espace intime et espace professionnel :

« Des fois, quand je suis dans mon lit, je vois mon bureau et je me dis 'qu'est-ce qu'il fait là ?'. Quand je vais me coucher, je dis que je vais dans la chambre. Dans la journée, je vais dans mon bureau. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Une autre personne ayant une activité de consultant à domicile dispose d'un bureau dans sa maison, équipé d'une ligne professionnelle pour le téléphone.

Enfin, une autre personne qui fait en partie son travail à domicile a installé une partie des équipements chez elle et une autre dans un local professionnel qui est dans la même rue :

« J'ai une ligne personnelle avec un téléphone sans fil à la maison, un fax à part sur une autre ligne professionnelle. Une ligne pro qui est dans le bureau local professionnel qui se trouve un peu plus loin dans la même rue. J'ai Top Message sur ma ligne pro. »

Ainsi l'espace professionnel à domicile peut être **confondu avec l'espace intime** (le bureau est dans la chambre du couple), ou au **contraire contenu dans une pièce de la maison** (un bureau) ou encore **réparti entre la maison et un local professionnel**. Dans tous les cas, l'activité professionnelle à domicile génère l'installation d'une ou plusieurs lignes en plus de la ligne privée. En outre, tous les travailleurs à domicile rencontrés possèdent un **téléphone portable**.

Pour une des personnes qui n'a pas de ligne professionnelle dédiée au téléphone à domicile, l'usage du portable permet de recevoir des communications professionnelles quand elle n'est pas dans le local professionnel, grâce au transfert d'appel :

« J'utilise aussi le transfert d'appel du bureau au téléphone portable. Tout le monde appelle sur mon portable. Bientôt, je vais faire le transfert permanent de ma ligne pro sur mon portable. Mon mari [avec lequel elle travaille] a un portable. Mon mari aime le téléphone, il y passe sa vie, même avant le portable. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

Les autres personnes (qui ont une ligne professionnelle dédiée au téléphone) possèdent également un téléphone portable qui sert surtout en cas de déplacements.

e. Le Minitel : un outil délaissé ?

La plupart des foyers interrogés possèdent un Minitel que l'on retrouve quel que soit le niveau d'équipement. Ainsi, un « vieux » Minitel peut cohabiter avec un équipement récent :

« On a deux téléphones, un sans fil, et puis un téléphone qui fait aussi fax, répondeur et Internet, on peut envoyer des messages avec. On a aussi un vieux Minitel. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Pour certains, si le Minitel est physiquement présent au domicile des personnes interrogées, son **usage** peut être **assez limité** et ce avant l'acquisition du terminal ISI, comme nous le verrons ultérieurement (partie III).

A partir de l'observation de l'équipement en outils de téléphonie, nous avons repéré une **logique d'individualisation** des pratiques de communication dans le contexte familial, traduit par la **multiplication des combinés** et la **possession de téléphones portables**. Ces postes mobiles dans l'univers domestique répondent aussi à une **exigence de joignabilité**. Les **téléphones portables**, tant sur le plan des usages personnels que professionnels ont en effet principalement une fonction de téléphone d'appoint en cas d'occupation de la ligne familiale ou de déplacement. Ils révèle aussi **une logique de consommation de produits technologiques** traduite également par le **multi-équipement**, lequel peut aussi être expliqué par une **activité professionnelle à domicile**.

2. L'équipement informatique

Certains foyers expérimentateurs possèdent un équipement informatique (de l'ordinateur seul plus ou moins récent à un équipement plus important) alors que d'autres n'ont pas d'ordinateur à domicile.

a. Un niveau d'équipement informatique varié

◆ Les foyers non équipés

Certaines personnes qui ne possèdent pas d'équipement informatique nous ont fait part d'une **absence d'usage de l'informatique** tant sur le plan personnel que professionnel à domicile.

En revanche, d'autres personnes disent avoir **un usage professionnel intensif de l'informatique** et vouloir « protéger » le domicile, comme ce couple d'informaticiens dont le domicile ne contient pas d'ordinateur :

« *Je suis informaticienne depuis 25 ans [son mari aussi]. On n'a pas de micro ici.* »

(F, 42 ans, néophyte, non I)

Le non équipement à domicile peut aussi être dû au fait que certaines personnes ont des **possibilités d'utilisation d'un micro-ordinateur en milieu professionnel** qui satisfont leurs besoins :

« *On n'a pas d'ordinateur à la maison, moi je peux en avoir au boulot, je fais des petits boulots à côté de la fac, je suis surveillant dans un lycée.* » (H, 22 ans, néophyte, non I)

◆ **Un équipement relativement obsolète**

Parmi les personnes équipées d'un micro-ordinateur à domicile, certaines ont un équipement relativement obsolète et cela est lié à des usages restreints.

La possession et le maintien d'un vieux ordinateur peuvent en effet être dus à de **très faibles usages de l'informatique à domicile** qui ne nécessitent pas la modernisation de l'équipement. Ainsi un couple dit avoir « *un vieux mac au placard* ». Une autre personne se sert également très peu de son micro-ordinateur qu'elle a acheté dans le cadre de son travail à l'occasion d'un renouvellement de l'équipement.

A l'inverse, un équipement suranné peut être **la cause d'une limitation des usages** :

« *On a un vieux Mac (10 ans), j'ose même pas essayer Internet avec, c'est un pépère, il rame déjà avec Excel. Après le service militaire j'achèterais un ordinateur dans les dix, quinze mille francs, mais je ne veux pas l'acheter avant de partir à l'armée parce que si je l'achète maintenant, pendant mon service il va perdre quarante pour cent de sa valeur.* » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

◆ **Un équipement récent**

Plusieurs foyers ont un acquis un micro-ordinateur récemment (de 97 à 99).

◆ **Les foyers équipés de plusieurs micro-ordinateurs**

Parmi les foyers équipés, certains possèdent plusieurs ordinateurs qui engendrent des usages diversifiés.

La possession de deux ordinateurs peut en effet permettre une spécialisation des usages au sein du foyer. Ainsi, l'un peut répondre à l'**usage d'une personne** et l'autre être destiné à un **usage familial** :

« *On a deux ordinateurs, moi j'ai une machine un peu spéciale parce que je crée des sites Internet, ce n'est ni un PC, ni un Mac, c'est un Acorn. Je l'ai depuis dix ans, c'est beaucoup plus puissant et moins cher qu'une machine normale, je l'ai connue en fréquentant un club informatique.* » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Le multi-équipement peut aussi permettre de **dédier un micro-ordinateur à la connexion Internet** :

« *On a deux ordinateurs, un seul est connecté à Internet.* » (F, 50 ans, utilisateur, I)

Enfin, en cas de possession d'un poste obsolète et d'un poste plus récent, les usages peuvent concerner principalement l'ordinateur le plus performant :

« *On a deux ordinateurs dont un vieux portable qu'on n'utilise pas, mon amie l'utilise peut-être un peu.* » (H, 23 ans, utilisateur, I)

b. Les dynamiques d'acquisition

Diverses logiques sous-tendent l'acquisition de matériel informatique qui vient s'intégrer à de pratiques ludiques, éducatives ou professionnelle.

◆ Une logique ludique

L'équipement en micro-ordinateur peut être motivé par le jeu et entraîner l'acquisition de **produits informatiques connexes** :

« *J'ai un ordinateur depuis deux ans. J'ai un scanner, une unité de sauvegarde, un lecteur de DVD parce que je suis fana de cinéma. J'ai une sortie télé, je regarde les films sur ma télé. L'avantage des DVD par rapport aux cassettes vidéo, c'est la qualité de l'image. Je loue les DVD, c'est au même prix que les cassettes vidéo. Au début, je scannais des images, du texte, maintenant, je le fais moins. Je vais peut-être m'acheter un graveur pour faire des sauvegardes sur CD Rom car mon PC a deux disques durs pour un tout de 16 giga.* » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Les usages ludiques peuvent être très présents dans la vie quotidienne :

« *J'ai acheté mon ordinateur l'année dernière, en juillet 98, avant la coupe du monde. C'était un projet depuis longtemps. Dès que j'ai eu les sous du grand-père, j'en ai acheté un à 11 000 francs. Je n'ai pas de modem, je l'envisage peut-être, mais ce n'est pas sûr à 100%. Je passe 2 à 3 heures par jour à jouer. J'ai 5 ou 6 CD-Rom. Je vends ceux que je ne veux plus pour en acheter d'autres. J'en ai entre 5 et 8 en permanence. Ce sont des jeux de rôles que j'utilise de 1 à 6 mois. Quand j'ai fini le jeu, je vends le cédérom.* » (H, 26 ans, néophyte, non I)

La pratique du jeu peut être ancienne et associée à un **renouvellement de l'équipement** :

« Ca fait 13-14 ans que je fais des jeux vidéo. Au début, j'ai eu un ordinateur MO 5, puis un TO7/70, un Amiga 500, une console de jeux mégadrive, une playstation, un game boy, un vieux PC et puis celui-là. J'ai tout eu. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

« J'ai eu un ordinateur ORIC et un TO7, c'était plus vieux encore. Après, j'ai eu Amstrad. Mon frère faisait des jeux, moi aussi, maintenant, je ne joue plus. Si mon mari avait des sous, il aurait tout ! » (F, 26 ans, néophyte, non I)

Cette dynamique d'acquisition de matériel informatique peut rencontrer des **limitations** :

« Si ça ne tenait qu'à moi, j'aurais une Playstation Nintendo et un PC, mais ma femme me restreint. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

◆ **Une logique éducative**

Dans les famille équipées, le ou les micro-ordinateurs peuvent être acquis dans le but de donner accès à l'informatique aux enfants :

« J'ai un ordinateur avec Wanadoo depuis un an, et les filles ont deux ordinateurs. »
(H, 59 ans, utilisateur, I)

◆ **Une logique professionnelle**

Pour les personnes ayant une activité professionnelle a domicile, l'équipement informatique est intégré à leurs pratiques professionnelles :

« J'ai un émulateur Minitel sur mon PC et je m'en sers à titre privé et professionnel. Ca fait partie des avantages en nature, comme le téléphone dans le bureau. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

L'équipement informatique peut être acquis en fonction des usages pour répondre à tous les besoins professionnels :

« J'ai acheté un PC il y a 2 ans (Pentium 133, modem olitec 56 000) et un portable au mois de juin. J'ai un équipement informatique depuis 5 ans. Je fais toute la paperasse de l'entreprise ici. J'utilise le portable quand il faut que je me déplace. »
(F, 38 ans, utilisateur, I)

Par contre, il peut répondre aux usages principaux et ne pas répondre à tous les besoins professionnels :

« Je n'ai pas de scanner. J'ai des logiciels de traitement numérique de l'image, mais pas de photos numériques. Quand j'ai des besoins ponctuels, je vais chez des copains. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

c. Les utilisateurs de l'outil informatique en milieu domestique

Si dans certains cas, l'usage de l'ordinateur à domicile concerne un seul utilisateur (« *J'ai mon ordinateur, c'est le seul dans la maison. Je joue sur mon PC à des simulateurs d'avion* »), l'équipement peut être utilisé par plusieurs membres du foyer, notamment par les enfants :

« *[L'ordinateur] c'est pour quand on veut jouer.* » (F, 14 ans, néophyte, I)

Les enfants peuvent posséder leur propre ordinateur, comme nous l'avons déjà évoqué précédemment, ou **utiliser le micro-ordinateur familial**. C'est ce qui se passe dans cette famille où l'ordinateur « appartient » au père. Un indicateur de cette appartenance est la localisation de l'ordinateur dans son bureau qui est séparé de la pièce commune par un rideau de lamelles. Néanmoins, la femme comme les enfants y ont accès :

« *Sur l'ordinateur, les enfants font des jeux.* » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Pour d'autres enfants, l'accès à l'ordinateur est **partagé** :

« *J'ai un ordinateur en commun avec mon petit frère et il est en permanence dessus depuis le 8 juillet, il fait des jeux. J'utilise Internet pour rigoler, je ne fais pas de recherches.* » (F, 20 ans, utilisateur, I)

La familiarisation des enfants à l'outil informatique peut être précoce et leur faire acquérir des compétences qui leur permettent une certaine **autonomie d'usage** :

« *Mes filles prennent des initiatives sur le PC, même le petit. Les filles avaient mis 'Tom Rider'. Mon fils, quand il avait 2 ans et demi a ouvert le tiroir, a ouvert Excel, a mis un CD Rom et l'a ouvert. J'ai un logiciel ludique pour lui, il connaît [il a 4 ans actuellement] aujourd'hui la procédure d'accès.* » (H, 46 ans, utilisateur, I)

3. L'accès à l'Internet

La moitié des expérimentateurs d'ISI que nous avons interrogés (sur les deux sites) ont un accès Internet à domicile (en plus du terminal) et donc des pratiques d'Internet avant l'installation du terminal. Parmi les personnes qui ne sont pas équipées d'un accès à l'Internet par ordinateur, certaines ont découvert Internet au moment de l'installation du terminal ISI alors que d'autres avaient déjà une expérience d'Internet dans le cadre professionnel ou grâce à l'équipement de leur entourage.

a. L'implantation de l'accès Internet et les types d'usage

◆ **Un accès en milieu professionnel**

Certains expérimentateurs d'ISI ont un usage d'Internet intégré à leurs pratiques professionnelles qui peut consister en l'utilisation de la messagerie électronique, la consultation de sites de partenaires commerciaux ou le téléchargement d'outils informatiques :

« Dans mon activité professionnelle, j'utilise l'outil informatique. Je suis responsable d'un service logistique qui fournit des moyens informatiques et techniques dans l'entreprise. J'ai Internet sur mon lieu de travail. Je m'en sers au quotidien. On a une messagerie interne et je suis aussi en contact avec des fournisseurs, des usines. Je recherche aussi de la documentation sur du matériel, des mises à jour de logiciels. Je le fais tous les jours. On a une messagerie électronique depuis 4-5 ans. Avant, on avait une messagerie interne avec des passerelles Internet. On a l'accès Internet depuis 2 ans. On avait Grolier comme fournisseur. Maintenant, je ne sais plus trop parce qu'on passe par un garde-barrière interne. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

L'accès à l'Internet en milieu professionnel peut présenter des **contraintes**. En effet, l'usage peut être **restreint** lorsque le poste équipé de l'accès n'est pas individuel :

« Moi j'ai un P.C au boulot qui me permet d'utiliser l'e-mail mais je n'ai pas Internet sur mon poste. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

L'usage personnel de l'accès peut en effet être difficile :

« Moi je travaille dans une entreprise depuis trois jours, j'ai un P.C pour les techniciens mais qui est à usage de travail, a priori pas pour un usage personnel. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

En revanche, l'**atout** de l'accès professionnel peut être d'avoir **des usages personnels** « gratuits » :

« J'ai Internet au boulot, je l'avais quand j'étais étudiant. Je l'utilise surtout au travail pour ne pas trop gonfler les factures ici. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

L'accès professionnel à l'Internet peut aussi avoir des **impacts sur l'équipement à domicile**. Alors que pour certains un usage intensif d'Internet sur le plan professionnel n'exclut pas un accès à domicile, pour d'autres, une connexion à domicile ne semble pas nécessaire. Dans ce cas, la pratique d'Internet est fortement associée à l'univers professionnel :

« J'ai acheté l'ordinateur il y a huit jours, avec un modem mais je ne sais pas encore si je vais prendre Internet à la maison. J'ai Internet au travail, à l'école. Internet, ça fait partie de mon travail, je ne vais pas l'utiliser ici, à la maison. » (H, 47 ans, utilisateur, non I)

◆ Un accès professionnel à domicile

D'autres expérimentateurs rencontrés ont un accès professionnel à domicile dans le contexte du travail à domicile. Ces personnes sont consultant, responsable marketing, gérant d'une petite entreprise. Les différents usages peuvent être plus ou moins intensifs :

« Je fais de la surveillance de concurrence, je vais voir des sites de concurrents, je me tiens au courant du marché. Mais dans mon secteur (baignoire en plastique), il n'y a pas beaucoup d'informations sur le Web. J'utilise de plus en plus l'e-mail avec mes clients français et étrangers (américains, européens). » (F, 30 ans, utilisateur, I)

La connexion Internet à domicile peut faire l'objet **d'un usage strictement professionnel**, ce qui est attesté ici par l'adresse électronique qui montre l'appartenance de l'utilisateur à son entreprise :

« Je suis dans le marketing. On a Intranet. Tout passe par un serveur central, un Firewall. Si j'use le matériel de l'entreprise qui est installé chez moi, j'agis en tant qu'employé de l'entreprise. J'ai une adresse professionnelle (nom@entreprise.com). Pour aller sur Internet, je passe par le serveur de l'entreprise. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

En revanche, la pénétration d'Internet au foyer en tant qu'équipement professionnel d'un membre de la famille peut aussi **stimuler un usage d'Internet par le reste de la famille** :

« J'ai Internet à domicile depuis fin 97, début 98. Quand mon fils avait 2 ans, je n'avais qu'un PC de travail, donc je ne pouvais pas le laisser manipuler seul. Maintenant, il joue tout seul sur CD rom. Il y a des images, des sons, des animations. Il va sur Internet. Mes filles ont été autonomes tout de suite sur le PC. A l'époque, elles avaient 10 et 12 ans. Au départ, il y avait 'Tom Rider', puis j'ai mis 'Encarta'. A l'époque, je n'avais pas encore Wanadoo. Dès qu'il y a eu Internet, elles sont allées sur Internet. Elles n'utilisent plus les CD-rom. Ma fille de 14 ans a trouvé toute seule le 'chat', l'usage des moteurs de recherche. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

◆ Un accès personnel à domicile

Plusieurs expérimentateurs d'ISI ont un accès Internet à usage personnel à domicile.

Si, comme nous l'avons vu précédemment, la connexion en milieu professionnel peut être un frein à l'équipement en milieu résidentiel, **un usage professionnel d'Internet sur**

le lieu de travail peut impulser un équipement à domicile. C'est ce qu'a fait cette expérimentatrice qui n'a plus de possibilité de connexion en milieu professionnel :

« Dans ma boîte, on avait Internet pour avoir des informations plus précises. J'ai d'abord utilisé Internet au travail. Mais par manque de finance, l'abonnement a été arrêté. La filiale parisienne dans laquelle je travaillais à été rachetée par une autre entreprise et on a été licenciés au moment du rachat. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

L'accès Internet a pu être impulsé par **l'achat d'un micro-ordinateur** :

« J'ai un accès Wanadoo depuis l'achat de mon PC il y a 2 semaines. » (H, 33 ans, utilisateur, I)

Certains foyers disposent de **plusieurs accès Internet**, lorsqu'il y a plusieurs utilisateurs :

« Moi j'ai accès à Internet depuis trois ans, j'ai Wanadoo. Avant de revenir habiter chez mes parents, je partageais un accès Imaginet avec quelqu'un. Mes parents ont Club Internet, depuis deux ans, c'est mon petit frère qui les a conseillés et qui l'a installé. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Il arrivera alors que tous les ordinateurs du foyer soient équipés d'un accès :

« Mon fils cadet a un abonnement avec Francenet, moi j'ai Wanadoo et on a fait des sous adresses, on en a quatre, mais on ne s'en sert pas tellement. Moi, j'ai perdu un mot de passe, et chacun utilisant son ordinateur, il vaut mieux qu'il ait son adresse sur son ordinateur. Mon mari a une adresse au bureau, ici à la maison il utilise la mienne. La première connexion à Internet date d'il y a deux ans, septembre 1997, j'ai décidé surtout pour le courrier, pour être en liaison dans le cadre de mon travail. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

◆ **Un accès « indirect » mobilisant l'équipement de l'entourage**

L'accès personnel à Internet peut aussi se faire en dehors de chez soi en mobilisant l'équipement de l'entourage. Dans ce cas, **les pratiques sur Internet sont plutôt ponctuelles.**

L'accès peut être fait à partir du portable professionnel du conjoint :

« Moi je n'ai pas Internet sur mon ordinateur au bureau, mais j'y ai déjà accédé. Mon mari l'a ponctuellement, il l'a sur le portable qu'il ramène parfois. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

L'accès à Internet peut être **complètement indirect** lorsque la personne demande au « possesseur » de l'accès de faire des recherches pour lui :

« Mon amie a Internet au travail, depuis quatre ans, avec des machines super puissantes, alors elle l'utilise là-bas. Je lui demandais de faire parfois des recherches, elle a par exemple trouvé un stage de parapente génial en faisant une recherche sur le mot parapente, on a organisé nos vacances. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

b. Le choix du fournisseur d'accès

Dans le cas d'un accès Internet à domicile, les personnes ont eu à choisir leur fournisseur d'accès. Différents éléments sont entrés en compte pour ce choix.

◆ Les éléments de l'arbitrage

LE COUT DE L'ACCES

Le coût de l'accès peut être un élément décisif dans le choix du fournisseur d'accès :

« J'avais vu une pub sur le bus. J'avais dit à mon mari, 'tiens, regarde, faut aller voir, c'est gratuit'. » (F, 43 ans, néophyte, I)

« Si je peux avoir des choses gratuitement sans payer, tant mieux. Je cherche aussi des services adaptés à mes besoins et il y a aussi une part de curiosité. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

LE COUT DE LA CONNEXION

Dans un foyer, le coût de la connexion a été un élément qui a motivé le changement du fournisseur d'accès. Ainsi, cette personne, qui a un usage intensif d'Internet a préféré abandonner Wanadoo au profit d'un abonnement avec le câble qui offre un paiement forfaitaire des communications :

« Avec le câble, je paye un forfait de 200 francs par mois pour une connexion illimitée. Avant, avec Internet par Wanadoo, mes factures allaient de 800 francs à 2000 francs. Actuellement, je n'ai plus de problèmes, mes factures vont de 200 à 300 francs ; juste mes communications téléphoniques. J'utilise Wanadoo [arrêt de l'abonnement fin août 99] quand j'ai des plantages avec le câble, je profite de la fin du forfait, surtout au début du câble, quand il y avait des travaux dans le quartier pendant deux semaines. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

LA VITESSE DE CONNEXION ET DE TRANSMISSION

La vitesse de connexion et de transmission des informations peut également motiver le choix d'un abonnement par le câble :

« La seule différence entre Wanadoo et le câble, c'est que la ligne téléphonique est libre et que le câble permet plus de rapidité. Sur le câble, pour un transfert de fichier

de 100 mega, ça prend moins d'une minute. Sur Wanadoo, ça prend plus de 10 minutes. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Néanmoins, **la vitesse a un coût** qui peut être rédhibitoire. En effet, pour cet informateur, l'abonnement par le câble implique un supplément d'équipement qui peut être considéré trop coûteux :

« Je n'ai pas essayé le câble. On l'a pour la télé [TV Câble], pas pour Internet. Pour pouvoir connecter le câble à l'ordinateur, il faut avoir une carte Eternet et avoir différentes adresses. Je ne pouvais pas parce que mon micro était plein. Avec le câble, à part le prix, ce qui est bien, c'est l'accès permanent, la vitesse. Les contraintes actuelles avec mon accès Internet, c'est la vitesse et l'occupation de la ligne téléphonique. On m'a parlé de la vitesse avec un accès par câble mais je ne l'ai pas testé moi-même. Il faut louer un modem Motorola et ça coûte en tout 300 francs par mois. L'abonnement nous a été proposé par TV Câble. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

L'accès par Numéris, plus rapide qu'un accès Internet « classique » engendre également un coût qui peut altérer la satisfaction causée par la vitesse :

« J'ai un accès Internet par Numéris, je ne suis pas content. Le modem Numéris est 6 à 7 fois plus rapide que le modem analogique, mais on paye aussi. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

LA DISPONIBILITE DE LA LIGNE TELEPHONIQUE

L'arbitrage entre un accès « classique » et un accès par le câble concerne aussi la disponibilité de la ligne, surtout pour les gros utilisateurs :

« Avant le câble [juin 99] j'ai eu Internet par Wanadoo pendant un an. Mon abonnement s'arrête en août 99. Je suis dans mon studio depuis mars 99. Après mon déménagement, Wanadoo a été réinstallé avec le même numéro. J'ai pris le câble parce que ma ligne téléphonique était toujours occupée. Il fallait aussi attendre le soir après 22 heures pour se connecter. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

LES SERVICES

La satisfaction ou non à l'égard des services proposés par les fournisseurs d'accès peut motiver le changement de provider. Un internaute dit avoir résilié son contrat d'abonnement avec AOL car il était insatisfait de la « *relation client-fournisseur* ».

La hot line est également un élément pris en compte dans le choix du fournisseur, mais est moins importante que l'atout de la gratuité de l'abonnement :

« J'avais Internet avec Club Internet, mais je n'étais pas content parce que le coût et le temps de connexion étaient élevés, et puis les services comme la hot line étaient inexistantes. Moi quand j'ai un plantage, j'ai besoin qu'on m'explique pourquoi. J'ai gardé Club Internet jusqu'en avril 1999, après je n'ai rien eu jusqu'à ISI qui est là depuis début juin, et depuis début juillet j'ai souscrit à Liberty Surf. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

◆ **Le choix de Wanadoo**

Parmi les internautes qui sont équipés de Wanadoo, certains l'ont choisi après avoir essayé d'autres fournisseurs d'accès alors que pour d'autres, Wanadoo est leur premier fournisseur d'accès.

Le choix de Wanadoo a pu être renforcé par **l'image positive** à l'égard de France Telecom dont l'impact est **plus fort que l'atout de la gratuité** de l'abonnement proposé par d'autres fournisseurs d'accès :

« J'ai choisi Wanadoo parce que je travaille avec et je les aime bien. En plus, Wanadoo était pré-installé sur mon portable et je ne voulais pas d'emmerdes au niveau professionnel. J'ai hésité à prendre un accès gratuit. Mais comme j'utilise ma messagerie à titre professionnel [projet de création d'entreprise], je voulais quelque chose qui marche. Par contre, je suis déçu par le temps d'accès et la page d'accueil. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Une autre motivation de ce choix relève d'une **confiance** à l'égard de France Telecom en tant que **service public** par apport aux fournisseurs privés susceptibles d'avoir une politique commerciale abusive :

« Quand j'ai acheté le modem, il y avait des CD-Rom publicitaires mais j'avais peur de prendre un abonnement dans une firme que je ne maîtrisais pas. Je me suis dit que France Telecom est obligé d'avoir une politique constante. Au final, l'abonnement est relativement cher, mais je soutiens le service public. Les enfants ont fait le calcul que je paie beaucoup trop cher, il faudra que je me désabonne, mais je n'ai pas envie de changer d'adresse, c'est compliqué. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

Toutefois, l'atout de la gratuité peut, pour certains, avoir un plus fort impact que la garantie de services offerte par France Telecom avec Wanadoo :

« Comme fournisseur, j'ai d'abord eu AOL, Compuserve, Wanadoo et Liberty Surf. J'ai quitté AOL parce que la relation client-fournisseur n'était pas satisfaisante. Avec Compuserve, je suis parti parce qu'il y a eu tentative de détournement de code par des gens qui surveillent les nouveaux accès, qui envoient des documents par le biais du serveur pour avoir le code d'accès. Ce sont des pirates. De AOL jusqu'à

Wanadoo, je suis resté en tout un an et demi. Je suis resté 8 mois chez Wanadoo. Avec Wanadoo, on reçoit des factures, des courriers de confirmation, tout paraît plus contractuel. J'avais un a priori positif. Mais avec Wanadoo, on n'a pas de hot line 24 heures sur 24. Wanadoo, ça paraît plus serein et on reste français. Ils sont un peu moins commerciaux que les autres, mais France Telecom a fait un effort commercial. Avec Wanadoo, j'avais un abonnement illimité, puis j'ai eu un abonnement limité à 45 francs avec une possibilité d'abonnement illimité pour le même prix. J'ai ensuite pris Liberty Surf parce que c'est gratuit. Je voulais essayer un autre accès. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

La proximité des agences France Telecom a également pu être un élément important dans le choix de Wanadoo :

« J'ai pris Wanadoo, c'est pas nécessairement le plus intéressant, mais il y a une boutique France Telecom à proximité et je voulais un abonnement relativement clair. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

C'est également la **simplicité des procédures d'abonnement** corrélée à l'**absence de démarche comparatiste** qui a pu amener au choix de Wanadoo :

« J'ai Wanadoo depuis un an et demi avec un abonnement illimité, le prix est correct pour France Telecom, c'est pas parfait parce qu'il y a beaucoup de monde, c'est chargé, mais c'est la solution de facilité. J'utilise Internet à la maison et au travail. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

« J'ai Wanadoo depuis 4-5 mois. J'ai eu 2 mois gratuits et j'ai payé 2 mois. J'ai choisi Wanadoo car j'ai confiance en France Telecom. Je fais confiance et en plus, il y a une simplicité dans les démarches. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

Cependant, pour certains, l'abonnement à Wanadoo est susceptible d'être **remis en cause** :

« On a Wanadoo avec un accès Numéris depuis six mois. Avant, j'ai eu pendant deux ans Infonie, et je suis passé avec Wanadoo parce que je croyais qu'on pouvait avoir Numéris seulement avec eux. C'est pas impossible que je rechange. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Il s'avère que dans le choix du fournisseur d'accès basé sur des opinions plus ou moins construites à partir d'expériences d'utilisation, la **question du coût** entre souvent en tension avec d'autres éléments comme la qualité des services, la vitesse de transmission des informations ou la politique commerciale du ou des fournisseurs d'accès.

4. L'insertion d'ISI parmi les outils de communication et d'information

Le terminal ISI, en tant que nouvel outil de communication et d'information « multifonctionnel », s'intègre à un l'équipement existant, en termes de complémentarité ou de substitution, selon les fonctionnalités d'ISI privilégiées par les utilisateurs.

a. ISI et l'accès Internet

L'ACCES INTERNET PAR ISI S'AJOUTE A L'ACCES PRECEDENT

Pour certains expérimentateurs déjà dotés d'un accès Internet avant l'installation d'ISI, ce nouvel accès vient s'ajouter à l'accès antérieur. Pour cet homme, l'arrivée d'ISI n'a pas freiné sa « consommation » d'accès Internet :

« J'ai eu ISI au mois de juin, au même moment, j'avais Wanadoo et Liberty Surf. Liberty Surf est un accès lent. J'avais demandé 'Free' en remplissant un document sur Internet. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

L'accès via ISI peut aussi s'ajouter à l'accès antérieur en vue d'un **report des pratiques d'Internet de certains membres de la famille du micro-ordinateur sur ISI.**

Dans ce foyer où le père, consultant, travaille à domicile, avant que l'espace de travail soit dans un bureau dédié à l'activité professionnelle, le micro-ordinateur était dans la chambre conjugale et servait plutôt pour le travail de l'homme (ponctuellement), mais aussi aux autres membres de la famille. Quand le bureau a été installé, le « micro-ordinateur familial » a été plus approprié par le père, ou en tout cas utilisé de manière plus soutenue, ce qui en a limité l'accès pour les autres personnes du foyer, même si, dans l'idée de l'homme, il reste le « micro-ordinateur familial ». Son activité professionnelle libérale se développant, le micro-ordinateur est devenu un de ses instruments de travail, destiné principalement au stockage des informations souvent saisies sur le portable qu'il utilise lors de ses déplacements. Le disque dur est alors un espace de travail stratégique qu'il convient, du point de vue de l'homme, de protéger des usages des autres membres de la famille. ISI a donc été perçu comme un moyen de dévier les usages des membres de la famille du « micro-ordinateur familial » devenu un outil de travail.

ISI EST LE SEUL ACCES A DOMICILE

Pour les foyers non équipés d'accès Internet à domicile, l'acquisition d'ISI est **l'occasion d'avoir un accès Internet chez soi** qui peut venir compléter les possibilités d'accès autres :

« Pendant les vacances je n'ai pas accès à Internet, alors ISI, ça tombait vraiment bien. A l'école, je n'envoie pas des masses de mails, surtout que c'est contraignant

de devoir aller dans les salles, c'est pas la même chose que d'avoir sa boîte aux lettres devant la porte. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Pour d'autres personnes non équipées à domicile, ISI est également l'occasion d'avoir un accès chez soi qui est néanmoins considéré **provisoire** avant l'acquisition d'un accès par micro-ordinateur. Ainsi, cette personne, avant l'arrivée d'ISI, était en attente d'un accès Internet. L'offre ISI fut alors un moyen d'avoir rapidement un accès, ce qui lui laissait le temps de constituer son équipement. L'utilisation de l'accès Internet via ISI permet, dans ce cas, une utilisation personnelle d'Internet qui n'est ni possible en milieu professionnel, où certains usages sont restreints, voire interdits, ni par le biais de l'équipement de l'entourage :

« Je n'avais pas de PC. J'avais besoin d'une adresse e-mail car j'ai des contacts professionnels en dehors du boulot. Je ne veux pas envoyer mes messages avec l'adresse professionnelle de mon amie car ça fait plouc. ISI était le moyen d'avoir une adresse rapidement. J'ai acheté un PC après ISI. S'il n'y avait pas eu ISI, j'aurais peut-être acheté un PC plus tôt. Le fait d'avoir ISI me permettait de voir si mes contacts professionnels accrochaient. Mais comme ça a l'air de marcher, j'ai acheté un PC et ISI ne pourra pas remplacer un PC. » (H, 33 ans, utilisateur, I)

Nous pouvons relever dès maintenant (ce point sera développé lors de l'analyse des usages) un rapport de cohabitation ou de complémentarité entre les différents accès Internet, mais pas de substitution de l'accès via ISI à l'accès via PC.

b. ISI et l'équipement en téléphonie

Selon les foyers, le terminal ISI remplace un poste de téléphone ou vient s'ajouter à l'équipement.

◆ ISI remplace un poste de téléphone

ISI DEVIENT LE POSTE PRINCIPAL

Le terminal ISI peut alors remplacer le téléphone principal (qui est utilisé le plus souvent) qui sera **débranché** :

« Il a remplacé le téléphone dans le séjour » (groupe Paris, I)

ISI se trouve alors dans la pièce qui contenait le téléphone principal, comme le « bureau » ou le « salon » et peut être exactement au **même endroit** :

« Il a remplacé l'ancien téléphone, on l'a mis dans ce coin (dans le salon) et il fait partie de l'univers, ce n'est pas le centre de l'attraction. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Le terminal ISI peut, par contre, être mis à une **place différente** que le téléphone qu'il remplace :

« On a deux prises de téléphone, hormis mettre une rallonge, donc on l'a placé près de la prise, sur le pouf, il correspond à sa taille. Quand j'ai vu comment il chauffait, j'ai viré le coussin du pouf. Le sans fil n'était pas sur ce pouf, il était sur la colonne de CD, mais je voyais mal ISI en équilibre là-bas. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

Le terminal ISI peut être installé sur une **ligne Numéris** :

« On a trois lignes avec Numéris, ISI est sur la ligne principale, et le téléphone blanc est sur la ligne secondaire. La prise est là, c'est le téléphone pour la pièce principale, c'est d'ailleurs le numéro principal sur la ligne Numéris. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Le téléphone remplacé par ISI peut être un téléphone filaire, un « sans fil ». Le téléphone principal, « libéré » après l'installation d'ISI peut lui-même remplacer un téléphone secondaire qui sera alors inutilisé :

« On a remplacé le sans fil par ISI, le 'sans fil', on l'a mis à l'étage des garçons, et on a rangé le 'avec fil' dans le placard. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

L'ancien téléphone principal peut devenir un poste secondaire et équiper un espace qui était sans téléphone avant ISI (ici, l'escalier) :

« L'ancien sans fil qu'on nous a prêté est dans l'escalier, c'est bien, on peut l'utiliser en haut et en bas, par contre, ISI, dans l'escalier c'était vraiment pas sa place. Il n'aurait pas tenu longtemps. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

ISI REMPLACE UN POSTE SECONDAIRE

Dans d'autres cas, le terminal peut ne pas détrôner le téléphone principal mais un **poste utilisé moins souvent** :

« On a un téléphone au séjour, on l'utilise toujours parce qu'il permet de le prendre sur les genoux et de s'isoler dans la chambre avec. ISI, je n'oserais pas le promener, il a remplacé le téléphone qui était dans le bureau dont on se servait très peu, même s'il est sympa parce qu'on pouvait parler à deux dedans (c'est un téléphone Swatch avec lequel on peut parler dans le combiné et on peut retourner le socle qui se transforme en un deuxième combiné). » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Lorsqu'il y a plusieurs téléphones, le terminal ISI peut **remplacer celui qui donne le moins de satisfaction** :

« On a trois postes filaires et on a débranché le dernier qui est le moins bon pour mettre ISI parce que France Telecom nous a dit qu'ils ne garantissent pas la qualité si on en branche davantage. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

◆ **ISI vient s'ajouter à l'équipement téléphonique existant**

Le terminal ISI peut aussi ne pas se substituer à un autre poste, mais venir s'ajouter à l'équipement existant. Plusieurs cas de figure ont été repérés.

L'EMPLACEMENT DE L'EQUIPEMENT EXISTANT NE CHANGE PAS : ISI EST UN POSTE SUPPLEMENTAIRE

Le terminal ISI peut être placé à **proximité du téléphone principal** :

« [Une ligne de téléphone avec deux prises dans le salon (dont une avec le terminal ISI)]. J'ai gardé un téléphone classique à côté d'ISI, sur une prise gigogne, j'ai branché le sans fil. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

ISI ne semble alors pas tellement utilisé dans sa fonction téléphone, qui reste remplie par le téléphone existant, mais plutôt pour sa fonction de consultation Minitel et Internet :

« Je n'ai qu'une prise, mais j'ai gardé l'autre combiné pour le répondeur, ça manque sur ISI. C'est vrai que c'est compact, mais si on doit acheter un répondeur en plus, ça a moins d'intérêt. Et puis, c'est surprenant d'avoir une technologie de pointe sans un truc de base comme le répondeur, moi, le mien, je l'ai depuis deux ans. Et puis mon ancien téléphone il ne chauffe pas, il ne fait pas de bruit, même si c'est plus convivial, l'écran digital. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

Le terminal ISI peut aussi permettre **l'équipement d'un lieu** qui ne possédait pas de téléphone :

« [ISI est dans la 'salle informatique' de la maison] Le sans fil est dans l'entrée. L'autre téléphone fixe est dans la chambre de mes parents, moi je n'y touche pas, j'aime pas les fax et je ne vais pas aller téléphoner dans leur chambre, sauf si j'ai vraiment un téléphone important à faire et que j'ai besoin d'une meilleure ligne que le sans fil. Maintenant j'utilise ISI. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Lorsque les personnes ont plusieurs lignes téléphoniques dont une à usage professionnel, le terminal peut être branché sur celle-ci dans le but de faire passer les frais de communication en frais professionnel :

« ISI sur la ligne pro, ça fait partie des avantages en nature, mais ce n'est pas dit explicitement par l'entreprise. C'est un non dit toléré. L'entreprise a le détail de la facture. Je ne l'aurais pas fait sur le lieu de l'entreprise parce que je ne veux pas

qu'on connaisse ma vie privée. D'ailleurs, je ne reçois pas les clients chez moi, je les reçois au café. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

L'ÉQUIPEMENT EST GARDE MAIS DÉPLACÉ

L'impact d'ISI sur l'équipement existant peut être le déplacement de téléphones et une nouvelle répartition dans l'espace de la maison. ISI peut être installé dans l'entrée et le téléphone principal transféré dans le salon. Le téléphone déplacé peut alors être utilisé pour une de ses fonctionnalités (ici, le répondeur) :

« Il y a un filaire avec répondeur, déplacé dans le salon pendant ISI (avant, il était dans l'entrée). J'ai branché le téléphone répondeur sur la deuxième prise, je l'utilise seulement comme répondeur pendant ISI. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Chez cet autre expérimentateur, ISI peut prendre place dans le salon à la place de la base du téléphone qui rejoint alors le combiné sans fil dans l'entrée :

« Avant ISI, au même emplacement sur le buffet du salon salle à manger, il y avait la base du téléphone Sony. Le combiné numérique était posé sur le buffet qui est dans l'entrée à côté du téléphone filaire Matra avec répondeur intégré. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

◆ ISI est faiblement intégré après des emplacements successifs

Chez certains expérimentateurs, ISI a du mal à prendre place au sein de l'équipement existant.

Chez l'un d'entre eux, ISI a d'abord remplacé son téléphone principal, mais suite à des difficultés persistantes d'utilisation, il a été placé dans un endroit relativement inaccessible (derrière un divan). Sa fonction téléphonique a été abandonnée et ISI est utilisé occasionnellement pour sa fonction d'accès aux serveurs Télétel :

« Il a voyagé. À l'origine, il était dans la chambre. Il a remplacé mon téléphone mais je n'arrivais pas à utiliser le téléphone, j'avais du mal, je n'y arrivais pas, je n'arrivais pas à obtenir la tonalité quand j'appelais, j'avais du mal à raccrocher. Maintenant il est derrière un divan, par terre, il est branché, je l'utilise quand je me dis que je le teste. Je l'utilise pour la fonction Minitel. » (groupe Paris, I)

Chez une autre personne, ISI avait été installé sur sa ligne personnelle (ISI avait remplacé son poste principal), mais après des difficultés d'utilisation (« *Le problème avec ce branchement est que si je décrochais ISI, le répondeur se déclenchait* »), ISI a été branché sur la ligne professionnelle dédiée au fax, ce qui pose aussi des problèmes (« *Quand je reçois un fax, ISI sonne alors j'attends.* »), ce qui restreint l'utilisation (« *Je ne reçois pas d'appel sur mon terminal ISI.* »).

c. Le terminal ISI et le Minitel

Nous avons repéré deux logiques d'intégration du terminal ISI par rapport au Minitel.

◆ **ISI se substitue au Minitel**

ISI peut se substituer complètement au Minitel qui n'est plus du tout utilisé :

« J'ai le Minitel en location, pour ma recherche d'emploi. il est par terre, débranché depuis l'installation d'ISI. » (E 7)

« Mon mari avait un téléphone et un Minitel, ISI les a remplacés » (F, 49 ans, utilisateur, I)

◆ **ISI cohabite avec le Minitel existant**

Le terminal ISI ne détrône pas le Minitel existant qui reste toujours utilisé :

« Il est côté à côté et en concurrence avec un Minitel, c'est un Magis club qui est assez rapide et en fait c'est le Minitel qu'on utilise, c'est pas ISI. Ma femme, c'est surtout le Minitel qu'elle utilise parce que c'est plus rapide que dans cet appareil malgré l'écran en couleur. » (E2 paris)

En tant que téléphone, le terminal ISI peut **remplacer** le téléphone principal qui ne sera plus utilisé ou qui deviendra un poste secondaire. Lorsque le téléphone principal est maintenu, c'est le téléphone le moins performant qui est remplacé par ISI qui devient alors un poste secondaire. Le terminal ISI peut aussi **s'ajouter** à l'équipement existant et modifier la répartition des téléphones dans l'espace domestique ; c'est ainsi que des lieux non équipés avant ISI le sont après son installation.

En tant qu'accès à l'Internet, ISI permet un accès personnel à domicile à des personnes qui n'étaient pas du tout équipées ou qui avaient d'autres possibilités de connexion en dehors de chez eux.

En tant qu'accès aux serveurs Télétel, ISI se substitue ou cohabite avec le Minitel.

En fonction de son emplacement par rapport aux autres outils de communication et d'informations, ISI peut être utilisé pour une ou plusieurs de ses fonctionnalités, ce que nous approfondirons lors de l'analyse des usages.

II. L'APPRENTISSAGE DU TERMINAL MATRA

Ce chapitre s'attache à l'analyse de la phase de découverte et d'initiation à l'utilisation du terminal, que l'on peut situer entre le moment de l'installation jusqu'à l'autonomie dans les usages. A ce stade, quelles sont les compétences mobilisées par les expérimentateurs, quels clivages apparaissent entre les utilisateurs ? Au sein du foyer, comment se répartit et se diffuse la maîtrise du nouvel outil technologique ?

A. LA DEMONSTRATION LORS DE L'INSTALLATION DE L'APPAREIL

Dans le cadre de l'expérimentation, l'installation de l'appareil ISI au domicile a suscité des attentes des personnes qui n'ont pas été satisfaites par les enquêteurs de la SOFRES. Parce que quelqu'un se déplace au domicile des individus, ceux-ci s'attendaient à être davantage guidés.

1. Des explications insuffisantes au moment de l'installation

La plupart des personnes interrogées ont rapporté un certain manque de compétence de la personne venue installer le terminal ISI chez elles :

« Je garde à l'esprit que c'est une expérimentation, mais on m'a envoyé quelqu'un qui ne possédait pas du tout l'appareil. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

« Elle n'en savait pas plus que nous. » (H, 51 ans, néophyte, I)

Certains notent que l'enquêteur s'est peu impliqué, mais plutôt **déchargé sur la notice et la hot line** face aux difficultés d'installation :

« La personne qui est venue ne savait pas comment ça marchait, elle n'avait que la notice. Elle nous a donné la notice, ce qui m'embêtait, c'était de déplacer le répondeur qui était là, mais elle ne savait rien sur Top Message, elle s'est déchargée sur la hot line. Les explications sont vraiment sommaires, comme le guide. C'est surtout mon mari qui a appris à tâtons. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

Mais la hot line n'étant pas accessible à tout moment de la journée et l'enquêteur étant incapable de gérer les problèmes liés à l'installation, le terminal ISI a pu être déposé chez les expérimentateurs **sans démonstration** :

« On connaît plus de choses que la personne qui est venue faire l'installation et en plus ça ne marchait pas. La hot line était fermée. Ca ne s'est pas bien passé. Elle n'a pas fait la démonstration car ISI était cassé. » (H, 33 ans, utilisateur, I)

Face à ce manque de prise en charge au moment de l'installation, certaines personnes se sont tournées vers leurs propres compétences alors que d'autres estiment qu'une démonstration méticuleuse des fonctionnalités d'ISI aurait été nécessaire :

« Je n'ai pas du tout vu ce qu'on pouvait faire avec ISI. J'aurais aimé quelqu'un qui m'explique en détail. Le premier entretien a été rapide. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

Alors que certaines personnes disposent de compétences en informatique du fait de leur activité professionnelle, d'autres se sentent moins armées face à cet outil technologique lorsque l'usage de l'outil informatique n'est pas intégré à leurs tâches professionnelles.

Le moment de l'installation du terminal, au lieu de participer à la constitution de l'autonomie des utilisateurs d'ISI, a pu, au contraire, être la **première étape de difficultés d'usage**, produites soit par des problèmes d'installation, soit par un manque d'explications et de démonstration. **Le processus d'autonomisation des personnes n'ayant pas de ressources personnelles se trouve alors entravé.**

2. Une démonstration brève

La démonstration, même brève, a pu paraître **suffisante** pour certains expérimentateurs et les explications concernant la connexion ou le fonctionnement ont pu suffire pour démarrer l'utilisation d'ISI :

« On a eu une démonstration rapide, comment créer des fiches dans le répertoire, comment accéder à ISI, c'est-à-dire à l'Internet. On a fait le code d'accès pour la messagerie, sur la messagerie Lemel, on a consulté le message de bienvenue. Le Minitel, c'était vite fait. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

D'autres en revanche se sont sentis bloqués du fait d'une **démonstration trop rapide**. Les informations fournies par l'enquêteur ont pu alors ne pas être enregistrées par l'expérimentateur qui a dû explorer seul le nouvel outil :

« On a fait ça rapidement. Elle m'a montré vite, on partait en vacances. Le lendemain, j'avais oublié. Au retour, j'y suis allée à tâtons. Après j'ai parcouru la notice, puis j'ai essayé comme ça. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

3. Les paramétrages effectués pendant l'installation

Si la démonstration a été rapide, la plupart des expérimentateurs interrogés mentionnent le fait que les principaux paramétrages ont été effectués au moment de l'installation :

« L'icône du SAV a été installée par la dame. Les deux autres icônes correspondent à des fiches du répertoire. Je ne sais pas pourquoi ça apparaît à l'écran, je ne veux pas. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

Alors que certaines personnes relevaient un manque d'implication de l'enquêteur, d'autres, au contraire, ont bénéficié de manipulations, comme la création du code confidentiel.

Il s'avère que le **paramétrage initial** a pu se **révéler inadapté aux usages futurs d'ISI**. En effet, au cours de l'observation, plusieurs personnes font mention d'icônes d'accès direct qui ne sont pas utilisées mais qui n'ont pas été effacées, comme l'icône du SAV de France Telecom.

Les discours des expérimentateurs sur le moment d'installation laissent entrevoir une relative brièveté de la démonstration, trop peu d'explications concernant le fonctionnement du terminal ou sa mise en service, voire une installation difficile du fait du manque de compétences de l'enquêteur SOFRES. A ce stade, certains comptent sur leurs **compétences en informatique**, d'autres envisagent la **démarche par essai-erreur** pour découvrir l'appareil, voire le **recours aux supports d'aide de France Telecom** (notice, hot line), alors que d'autres ne disposent pas d'informations suffisantes et semblent **bloqués dans leur démarche d'appropriation d'ISI**.

B. L'INITIATION A L'UTILISATION DU TERMINAL

Les expérimentateurs ont eu différentes modalités d'appropriation du terminal ISI, différentes manières de **devenir autonome** face au nouvel outil technologique.

1. La découverte pragmatique d'ISI par le « bidouillage »

Une première modalité d'appropriation se fait par la découverte des fonctionnalités d'ISI. Certaines personnes semblent s'être amusées à utiliser ISI, en « butinant » d'une fonctionnalité à une autre :

« La première utilisation d'ISI a été pour les créations de fiches sur le répertoire. J'ai fait ça pour découvrir. Et puis j'ai essayé Internet. Je suis allé sur un site. J'ai testé le haut-parleur, j'ai appelé ma mère. Ca m'a semblé très facile. Je n'ai pas consulté la brochure au début. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Le rapport au terminal est de l'ordre du « tripotage », comme ce que peut faire un enfant avec un nouveau jouet :

« J'ai regardé dans les répertoires et c'est là que j'ai découvert qu'il y avait des types de sonnerie différents. J'ai tripoté et après on a essayé toutes les sonneries et on en a affecté des différentes selon les fiches. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Ce comportement ludique qui permet l'acquisition de savoir-faire semble fortement basé sur l'**intuition** de l'utilisateur. Pour beaucoup d'utilisateurs, le terminal paraît convivial. L'interface d'ISI semble en effet faciliter la découverte « *empirique* » du terminal. Celle-ci se passe alors de la consultation de la notice d'explication qui peut être qualifié de « *pavé* » par certains expérimentateurs. Pour cet utilisateur, le cheminement sur ISI paraît évident :

« C'est intuitif, c'est guidé, chaque chose est expliquée. » (H, 17 ans, utilisateur, I)

Parmi les personnes que nous avons interrogées, cette manière de s'approprier le nouvel outil est aussi bien le fait des hommes que des femmes. Ce qui semble discriminant entre la découverte par « bidouillage » et d'autres modalités (comme le recours à la notice) est bien sûr les **compétences** de la personne, qui définissent sa plus ou moins grande facilité d'approche et ses capacités d'initiatives, mais aussi le **temps** qu'elle peut consacrer à cette démarche. Et il semble que le temps qui y est alloué est dépendant de la disponibilité de la personne mais aussi de son attirance pour l'objet technologique en lui-même. Ainsi, une personne peut avoir des compétences générales en informatique mais ne pas avoir envie de passer du temps avec ISI, comme cet ingénieur en télécommunication qui reconnaît son peu d'investissement dans le paramétrage par rapport à sa compagne :

« Toi, tu aimes plus bidouiller que moi. Moi je n'ai pas fait grand-chose, mais j'ai aussi été pris dans autre chose. » (H, 33 ans, utilisateur, I)

Nous pouvons *a priori* penser, comme le dit cet interviewé que « *[ISI] c'est très intuitif, pour une personne normale, c'est OK* ». Mais rappelons que les conditions de cette intuition sont liées à plusieurs variables interdépendantes qui sont : la **capacité d'innovation** (liée au système cognitif de chacun mais aussi aux compétences acquises au cours de pratiques antérieures), la **disponibilité** (la personne doit effectivement choisir de dégager du temps), le désir ou l'**attrait** pour la découverte de ce nouvel outil qui est directement corrélé aux conséquences positives de cet acte pour la personne (en termes de valorisation de soi par l'acquisition de nouvelles compétences, de plaisir à jouer, etc.). Par conséquent, le « **bidouilleur** » **n'est pas uniquement celui qui a les compétences techniques** pour, mais celui pour lequel « bidouiller » fait sens dans un contexte personnel, culturel et social particulier.

2. Le terminal Matra est proche de l'univers informatique

Un élément remarquable dans le processus d'appropriation du terminal ISI est sa proximité avec le micro-ordinateur.

a. *Un transfert de compétences du micro-ordinateur vers ISI*

Certaines personnes qui ont une pratique de la micro informatique arrivent à transférer leurs savoir-faire dans la manipulation d'ISI. Le transfert peut, par exemple, être opérationnel dans l'utilisation des services annexes à la fonction téléphonique :

« J'ai regardé, j'ai bidouillé par exemple la touche 'secret'. C'est pas compliqué, ça se rapproche d'un ordinateur, la logique d'information, les commandes, par exemple X pour fermer un fichier, et tout est indiqué. Pour faire une fiche dans le répertoire, il faut suivre les indications, n'importe qui peut s'en servir, même les enfants. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

L'interface d'ISI, proche de celle du micro-ordinateur a donc pu encourager l'usage du terminal :

« Moi j'ai foncé. Ce qui m'a fait plaisir, c'est que ça ressemble à un PC, j'ai senti que l'appareil m'était familier, les sous-menus... Et puis dans mes études, j'ai été confronté à des appareils beaucoup plus complexes. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

Ainsi, pour certains, *« les symboles sont ceux du monde PC, on s'y retrouve vite »*.

L'accès Internet via ISI est aussi comparé à l'accès via PC et de ce fait facilement manipulée par les personnes habituées à l'univers du micro-ordinateur :

« Sur ISI, les principes sont les mêmes que sur le PC, même s'il n'y a pas Internet Explorer. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

« La navigation sur Internet, ce sont les mêmes icônes que sur l'ordinateur, tout est facile à utiliser. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

En revanche, la proximité des deux interfaces peut engendrer une certaine **confusion** pour des utilisateurs familiarisés au micro-ordinateur :

« Sur un PC on voit bien les liens hypertexte, ici on ne sait pas pourquoi en cliquant sur un mot on va ailleurs. On ne voit pas quand ça mouline. » (H, 30 ans, utilisateur, non I)

b. Le manque de compétences en informatique : un handicap dans l'appropriation d'ISI

Autant la familiarité avec l'univers du micro-ordinateur semble rendre facile l'appropriation d'ISI, autant le contraire semble être un obstacle. Ainsi, d'après certains informateurs, les personnes novices en informatique semblent d'emblée écartées d'une utilisation aisée d'ISI, comme par exemple les personnes âgées :

« C'est très facile pour moi, on baigne dans le bain informatique, on a la logique de base, mais ça doit être plus difficile pour les personnes âgées encore que pour ceux qui ont Minitel c'est plus facile. C'est bien expliqué sur l'écran et c'est en français. »

(F, 23 ans, utilisateur, non I)

En effet, lorsque les codes du micro-ordinateur ne sont pas incorporés, chaque utilisation d'ISI semble difficile :

« Il est difficile à maîtriser pour les gens qui n'ont jamais eu d'ordinateur. Quand il se connecte, on ne le maîtrise pas facilement. Il n'est pas rapide pour charger, et puis pour se déconnecter d'Internet, moi je savais qu'il fallait utiliser la croix, ça ressemble à un PC, mais si on n'a jamais eu un ordinateur, il faut avoir lu le manuel. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

Par conséquent, un bagage informatique semble nécessaire pour avoir accès à ISI :

« Pour pouvoir l'utiliser, il faut avoir des schémas dans la tête. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

« Il s'adresse à des gens qui ont bidouillé sur ordinateur. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

Ainsi, pour cet autre informateur, dans la mesure où l'appropriation du terminal ISI, notamment dans sa fonction d'accès Internet, est facile pour les personnes ayant une expérience d'Internet via micro-ordinateur, *a contrario*, l'installation d'ISI devrait être accompagnée d'explications pour les non internautes :

« Ce n'est pas difficile, d'un autre côté ce n'est pas assez simple pour les novices, pour quelqu'un qui n'a jamais été naviguer sur Internet, cliquer sur un mot pour aller ailleurs, il ne peut pas se le dire de lui-même. C'est un appareil pour le grand public qui ne connaît rien, d'un autre côté ça sert à rien de le donner à des gens sans leur donner une formation pour dire comment on navigue sur Internet. » (groupe Paris, I)

Dans leurs pratiques, les personnes familiarisées à l'univers du micro-ordinateur reconnaissent qu'elles ont mobilisé des savoir-faire spécifiques dans l'appropriation du

terminal. Dans leurs représentations, ISI semble par conséquent difficilement accessible aux personnes néophytes en informatique.

3. Le recours à la notice explicative

Une autre manière de s'approprier ISI est le recours à la notice d'explication qui peut être une introduction à la découverte pratique d'ISI ou un complément à d'autres modalités d'appropriation.

a. *La lecture est perçue comme une introduction à l'utilisation de l'appareil*

Pour certains expérimentateurs, la première étape de la démarche d'appropriation d'ISI a été la lecture de la notice qui a eu plus ou moins d'impact sur leurs pratiques de découverte.

L'approche d'ISI a pu se faire, en premier lieu, uniquement par la consultation de la notice :

« J'ai regardé la notice et je ne suis pas allé plus loin, j'avais tout compris. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

Pour certains expérimentateurs, cette lecture leur a donné les informations leur permettant ensuite de « bidouiller » :

« J'ai parcouru le mode d'emploi deux, trois jours après, et j'ai bidouillé. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

En revanche, la référence à la notice a pu ne pas être très approfondie du fait de l'utilisation d'ISI pour un usage déjà connu, notamment le téléphone :

« Le manuel, on l'a survolé, après on a appris sur le tas, on disait 'on va aller voir dans options', et puis comme on l'utilise surtout pour téléphoner, c'est pas dur. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

La référence au manuel a pu également n'être qu'un complément aux informations acquises durant la démonstration :

« La lecture du mode d'emploi ne m'a pas apporté grand chose, j'avais plus ou moins compris avec la démonstration de la personne de la SOFRES. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Enfin, la référence à la notice peut intervenir pour une utilisation spécifique du terminal qui n'a pas été trouvée « intuitivement » :

« J'ai lu le manuel parce que j'étais pressé et je voulais régler l'heure, ça m'a pris du temps à chercher. » (H, 47 ans, utilisateur, non I)

b. Certains ne lisent pas le mode d'emploi parce que l'appareil est provisoire

Si pour certains, l'acquisition d'un nouvel outil entraîne la consultation de la notice, pour d'autres, la lecture du « mode d'emploi » semble plus rébarbative. En effet, celle-ci peut représenter un investissement démesuré au regard de l'issue aléatoire de l'expérimentation :

« Si j'avais su qu'on le gardait, je m'y serais plus investie, j'aurais lu le mode d'emploi. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

« C'est rassurant qu'il soit là. En temps normal j'aurais passé plusieurs heures à lire le mode d'emploi, là je ne vais pas le faire pour un appareil que je ne vais pas acheter. Mais c'est pas à mettre dans les mains de personnes âgées. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

4. Les apprentissages collectifs

L'approche d'ISI a pu se faire collectivement ou un membre du foyer a pu faire la démarche de découverte seul puis initier les autres à l'utilisation du terminal.

a. L'installation de l'appareil : un moment collectif

La découverte d'ISI a pu se faire de manière collective au moment de l'installation lorsque plusieurs membres de la famille étaient présents. Par exemple, sans qu'il y ait « initiation », les informations glanées à cette occasion ont pu être suffisantes pour cette utilisatrice de 12 ans qui **a su ensuite utiliser seule** le terminal ISI.

« Je suis déjà allée seule sur ISI. J'étais là au moment de l'installation. J'ai déjà essayé le '3611'. » (F, 12 ans, utilisateur, I)

D'autres fois, seuls certains membres de la famille ont pu assister à la démonstration. Dans une famille, les enfants (adultes) et la mère ont assisté à la démonstration et **ont ensuite montré** au père :

« On était tous ensemble, sauf mon mari. On lui a montré après. C'est moi qui lui ai montré. Mais de toute façon, il s'en sert peu. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

Si dans certains cas, après le moment collectif de la démonstration, les usages sont plutôt individuels, dans d'autres, les pratiques du début peuvent être collectives. Ainsi, ce

couple s'est souvent retrouvé ensemble pour les premières utilisations afin de s'aider mutuellement :

« Au début, chaque fois qu'on avait un appel à faire, on était tous les deux scotchés dessus. Le tout, c'est d'assimiler le processus. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

b. L'existence d'un « spécialiste » de la technique au sein du foyer

Dans les foyers qui comptent plusieurs utilisateurs, un des membres se distingue assez rapidement des autres par sa plus grande maîtrise technique de l'outil qu'il peut ensuite partager avec les autres. A partir de nos entretiens, il apparaît, à l'étape de l'initiation à l'utilisation d'ISI, **une division sexuelle et déjà des compétences** et une certaine régularité dans le sens de leur redistribution. Autrement dit, sur le plan de la communication des compétences techniques, la femme est plus souvent dans le rôle de récepteur et les enfants et le père dans celui d'émetteur.

En effet, les enfants peuvent prendre ISI en main :

« C'est le petit qui a réglé l'intensité. » (H, 47 ans, utilisateur, non I)

Pour les plus jeunes d'entre eux, cette appropriation de l'outil peut se faire **en dehors de la tutelle parentale** :

« On a fait les options. On a regardé. Ma fille (14 ans) a recommencé derrière, je ne sais pas ce qu'elle a fait. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

Le jeune peut alors devenir la personne de référence et **transmettre ses compétences à ses parents** :

« La personne qui est venue l'installer m'a montré les deux ou trois manipulations de base, après, comme j'ai de l'expérience avec les machines, j'ai un peu trouvé tout seul, c'est moi qui ai initié mes parents. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

D'ailleurs, le jeune peut aussi être la personne de référence dans d'autres domaines technologiques :

« En général, on demande à mon fils ou à ses copains. Mais pas spécialement pour ISI. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

Si ce n'est pas le jeune, ce peut être le **père qui a les compétences techniques** pour explorer ISI et qui initie les enfants dans le but de les rendre autonomes dans leur usage de l'outil :

« Généralement, je bûche les modes d'emploi et ce qu'on peut faire d'un appareil et comment le faire. Quand un équipement arrive, je fais l'installation, je montre aux

autres et après, chacun va chercher ses autres fonctions. Pour les téléphones, j'en ai mis un à chaque niveau et les filles découvrent les fonctions de leur téléphone. Elles ont fait la même chose pour Internet. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

« Mon père m'a tout montré, m'a expliqué. Les icônes sont différentes du PC, mais je ne me suis jamais trompée sur ISI. » (F, 12 ans, utilisateur, I)

D'ailleurs, sur le plan des outils technologiques, **les enfants**, initiés par le père, peuvent prendre le relais pour **initier la mère**. Le soutien des enfants peut être prodigué au fur et à mesure des demandes de la mère :

« [A propos d'Internet via PC] Ce sont les enfants qui m'apprennent Internet. J'y vais petit à petit en fonction de mes besoins, quand j'ai des trucs à chercher. » (F, 42 ans, utilisateur, I)

Dans cette autre famille, la femme questionne son mari et ses fils pour progresser dans son utilisation d'ISI :

« J'ai appris empiriquement, aidée de mes experts, les hommes, mais j'oublie vite. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

On retrouve ce comportement dans l'utilisation du micro-ordinateur où une femme, peu autonome, fait appel à son mari :

« Une fois je voulais me connecter sur Internet via le PC pour un concours. J'avais rentré 'www', mais ça n'avait pas fonctionné. J'ai appelé mon mari pour savoir comment faire la recherche. » (F, 43 ans, néophyte, I)

Ainsi, l'autonomie de cette femme avec ISI et plus largement avec Internet en général, semble être faible car elle est en position de demande de compétences techniques à l'égard de ses enfants et/ou de son mari. Cependant au niveau des enfants, la distinction sexuelle ne semble pas aussi forte.

La personne experte peut aussi être extérieure au foyer et être un **utilisateur ponctuel** qui a exploré l'outil à l'occasion d'une session :

« Je ne lis jamais les notices, on m'avait montré les trois fonctions, et c'est elle (sa copine) qui a découvert comment on enregistre les numéros dans le répertoire et le type de sonnerie. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Toutefois, il peut ne **pas y avoir d'expert** dans le foyer, mais une entraide mutuelle en cas de problème :

« Quand il y a un problème, on regarde à deux. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

L'appropriation collective d'ISI se fait donc selon différentes modalités. Les membres de la famille peuvent tirer leur expertise d'ISI à partir de la démonstration à laquelle ils ont tous assisté. Ce peut être aussi un membre de la famille, en général le père ou le jeune qui explore ISI plus en profondeur pour ensuite initier les autres membres du foyer. Alors que **les enfants semblent acquérir assez vite une autonomie** d'usage après avoir reçu des explications relatives au fonctionnement d'ISI, **la mère semble être moins autonome** et faire appel aux compétences techniques de ses enfants ou de son mari pour progresser dans ses usages. Cette demande d'assistance, de soutien technique, est également repérable dans la pratique d'Internet via PC. Ainsi, on peut émettre l'hypothèse que pour ces utilisatrices, ISI n'est pas un support d'accès qui a rendu plus facile l'usage d'Internet.

C. LES DIFFICULTES ET LES RECOURS DE L'APPRENTISSAGE

Après avoir vu les modalités d'appropriation du nouvel outil, les différentes ressources que les expérimentateurs mobilisent pour la constitution de leur expertise (ressources personnelles, notice d'utilisation, expertise d'une autre personne), voyons quelles sont les difficultés d'utilisation du terminal qui ont été rencontrées et les moyens mis en œuvre pour les résoudre.

1. Les difficultés techniques rencontrées

a. *Les pannes*

Les difficultés d'usage proviennent en partie de **défectuosités techniques inhérentes au terminal**. Nous avons vu que pour un couple d'utilisateur, l'installation n'avait pu se faire. Dans un autre foyer, le terminal a rapidement été hors service et remplacé par un nouveau. Si dans ces cas, c'est le **terminal entier** qui ne « *marche pas* » (« *On cliquait et ça ne marchait pas* »), dans d'autres, les pannes peuvent affecter **certaines parties du terminal**, comme l'écran, ou bloquer certaines fonctionnalités, comme l'accès Internet, lorsque « *le mot de passe n'a jamais marché* ».

Soulignons que ces difficultés ont agacé les utilisateurs. Pour cette personne, il semble que le fait que le terminal soit en expérimentation ne l'ait pas rendu plus indulgent :

« Le mauvais point c'est que le terminal ne marchait pas. En plus, la hot line fermait à 19 heures. J'avais autre chose à faire. Je ne trouvais pas ça bien. » (H, 33 ans, utilisateur, I)

b. Un appareil qui n'en fait qu'à sa tête

Une autre catégorie de difficultés techniques ne relève pas tant de pannes clairement identifiables, que de **difficultés d'usage** provoquant souvent une **incompréhension** à l'égard du fonctionnement du terminal, voire **une certaine méfiance**.

Les expérimentateurs relatent divers problèmes courants :

- L'écran s'allume tout seul et peut même déclencher un appel. A cette autonomie de l'appareil peut être associé un **sentiment d'inquiétante étrangeté**, comme l'illustre cet échange durant la réunion de groupe à Toulouse :

« - A 4 heures du matin, l'écran s'allume tout seul.

- Vous l'avez effleuré peut être ?

- C'est peut-être un fantôme, ça l'a fait souvent. » (groupe Toulouse, non I)

- ISI ne s'éteint plus, la ligne peut restée occupée :

« Avant qu'on parte en vacances (on voulait emmener ISI avec nous), je l'ai débranché car ISI ne s'éteignait plus, la ligne était occupée. On a pensé qu'il était défectueux. Quand on est revenu, on l'a rebranché et ça marche pour l'instant. En plus, l'appareil était brûlant. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

Cette autonomie de l'appareil peut **inquiéter** les utilisateurs :

« Il est inquiétant quand il ne veut plus s'arrêter. » (groupe Toulouse, non I)

Pour résoudre ce problème, la solution peut être de débrancher le terminal.

Le son de la tonalité hors communication peut aussi déclencher un **sentiment de méfiance** à l'égard d'ISI :

« Des fois, je n'arrive pas à couper la communication, je suis obligé de le débrancher et de le rebrancher. Je n'ai pas confiance. On se dit qu'un jour, il va rester en communication. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

- Le compteur continue de tourner même lorsque les personnes ne sont pas en communication :

« Il bogue souvent, vous décrochez pour appeler et une fois on a eu 240 minutes, dans ces cas là, comme en informatique, on débranche, et on rallume. Ca nous est quand même arrivé trois fois en vingt jours d'utilisation. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Le compteur qui tourne peut être interprété comme le signe d'une communication effective qui n'a pas été voulue par l'utilisateur. Les personnes confrontées à ce problème peuvent alors vérifier que la ligne n'est pas occupée en décrochant un autre combiné :

« J'ai vérifié en décrochant l'autre téléphone, la ligne reste disponible. Mais ça veut dire qu'on ne connaît pas toutes les vacheries qu'ISI peut faire. On le débranche souvent. Avant, la prise de l'alimentation était au fond près du mur dans l'espace entre le mur et la commode, maintenant, on l'a rapproché pour pouvoir couper le courant. [Le bloc de prises n'est plus au fond, près du mur, mais au bord de la commode afin d'être accessible.] » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Le sentiment de l'autonomie de l'appareil induit des pratiques de **vérification** ou de **prévention** (débrancher), mais aussi une **attention particulière** dans les usages, comme on le ferait avec un être vivant pour ne pas le « brusquer » :

« Si on le brusque, c'est fini, Il continue à défiler les secondes sans plus s'arrêter. »
(groupe Toulouse, non I)

Le caractère anthropomorphique décelé dans cette expression révèle un **rapport presque intime** de l'individu à son outil :

« Quand on raccroche, on aime bien savoir s'il dort. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

- **ISI anticipe** l'usage des utilisateurs, ce qui entraîne des manipulations supplémentaires pour annuler « l'initiative » de la machine, comme l'affichage systématique du « bis » après l'émission d'appel :

« Ce qui est très chiant, c'est que quand on a téléphoné, il met d'office 'bis', il faut aller sur bis et l'effacer, sinon, tant qu'il est allumé, ça reste. Alors, ça m'agace et je suis fainéant alors je ne le fais pas toujours. Ça me donne une impression d'inachevé. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

Cette **automatisation peut agacer** certains utilisateurs, voire même les décourager et **freiner leurs usages** :

« Le 'bis', c'est énervant, je préfère le retour sur le menu principal, ça ne m'incite pas à téléphoner plus, mais tous ces trucs qui clochent m'énervent. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

- L'utilisation de certaines fonctionnalités d'ISI n'est pas au point :

« J'ai essayé la touche 'secret' avec mes parents, ça a coupé la communication, une autre fois je voulais faire haut-parleur, ils devaient s'égosiller pour que je les entende. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

Les expérimentateurs qui rencontrent ce type de difficultés se sentent donc **contraints dans leurs usages** :

« *On décroche et on ne peut plus numéroter, on doit utiliser le haut-parleur.* » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Les pratiques « de protection » engendrées par les problèmes techniques peuvent même entraîner la perte de données :

« *Une fois, il est resté longtemps débranché, on a perdu l'horloge.* » (groupe Paris, I)

Le vécu de ces différentes difficultés participe donc à l'image négative du produit qui **est peu rassurant** du fait de sa **relative autonomie**, dont les impacts peuvent être :

- Une appréhension quant aux répercussions de ce fonctionnement aléatoire en terme de **coût** ;
- **Un sentiment de ne pas posséder une maîtrise suffisante** de l'appareil :

« *On ne maîtrise pas. Il m'est arrivé qu'il se soit connecté tout seul, on se fait surprendre. Et il change les pages, selon la manipulation, on atterrit à la fin sur le bis, sur Top Message, ou sur une page blanche.* » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

Ce manque de maîtrise peut être **générateur de préoccupation**, ce qui est à l'opposé des attentes des expérimentateurs :

« *Je n'ai pas l'impression de posséder complètement ISI mais je tiens à ce que ce soit un objet qui me serve sans me préoccuper des problèmes avant qu'ils ne surviennent. Quand j'en aurai besoin, j'essayerai de les résoudre mais je ne veux pas être centré autour d'ISI.* » (H, 28 ans, néophyte, non I)

« *Ca requiert beaucoup d'attention pour ne pas utiliser des fonctions malgré moi.* » (F, 46 ans, néophyte, non I)

Pour conclure, il apparaît que **l'automatisation** de certaines fonctions peut, du point de vue des utilisateurs, **donner une trop grande autonomie au terminal** qui peut engendrer un **manque de maîtrise** de l'outil, voire une contrainte des usages, ainsi qu'une **incompréhension**, voire une certaine **méfiance**.

2. Les recours face aux difficultés d'utilisation du terminal

Face aux difficultés d'utilisation, les expérimentateurs disposent de ressources différentes : leurs propres capacités à résoudre la difficulté, la notice d'explication du terminal, la hot line de France Telecom.

a. La démarche par essai-erreur

Une première manière de gérer les difficultés d'utilisation est la démarche par essai-erreur. Ainsi, cette utilisatrice a été confrontée à des difficultés d'utilisation du clavier et a réussi à débloquent la situation en essayant **diverses manipulations** :

« Au début, j'ai eu du mal avec l'écran et le clavier. Je n'arrivais pas à trouver le point, car il y a trois inscriptions sur la touche. J'ai galéré, j'ai tâtonné. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

Cette démarche implique de passer du temps devant le terminal à essayer, ce qui peut **décourager** l'utilisateur, comme cette utilisatrice qui n'a pas su tout de suite comment utiliser la messagerie électronique via ISI :

« Pour la messagerie, j'ai eu des petites difficultés. Il faut s'asseoir, prendre du temps pour comprendre. Lemel est logique. Au début, je n'ai pas compris tout de suite, j'ai essayé et abandonné, je n'ai pas appelé la hot line. Après, je m'y suis remise, j'ai bidouillé comme ce que je fais sur mon PC. Je marche à l'intuition, j'appuie sur tout. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Cette démarche par tâtonnement peut également se **faire en alternance avec un recours à la hot line** :

« On a passé deux jours à programmer le répertoire, on a eu le problème du zéro, c'est nous qui avons finalement inventé de ne pas mettre le zéro (0) pour pouvoir utiliser les icônes et la présentation du numéro et le journal des appels reçus. On a téléphoné au service après vente, ils ne savaient pas trop, ils nous ont dit qu'on ne pouvait pas faire les deux, qu'il fallait prendre un abonnement en plus pour avoir la présentation du numéro. Alors qu'on l'a avec Numéris. » (F, 23 ans, utilisateur, I)

b. Le recours au mode d'emploi

Une autre modalité de recours en cas de difficulté consiste à consulter la notice d'explication, qui a pu avoir été, pour certains, comme nous l'avons déjà évoqué, une introduction à l'utilisation d'ISI.

◆ Les occasions de consultation de la notice

La consultation de la notice est **ponctuelle** (« Des fois, je la prends pour regarder ») et est induite par une difficulté que les personnes n'arrivent pas à résoudre seules (« J'ai lu le mode d'emploi pour le coup du répertoire, je ne savais pas comment mettre les adresses e-mail des gens. »).

Les difficultés peuvent concerner :

- L'accès Internet (notamment l'enregistrement du mot de passe pour avoir accès à l'espace personnel) :

« J'ai regardé une fois la brochure, pas au moment de l'installation, mais quand je n'arrivais plus à rentrer dans mon espace personnel car je mettais mon mot de passe en majuscules. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

- La lecture des e-mails
- La consultation des serveurs Télétel (comme garder une page Minitel à l'écran et se déconnecter)
- La compréhension de ce que sont les « options PABX »
- Le fonctionnement du signal d'appel :

« Après avoir téléphoné à un copain pour tester le téléphone, j'ai paramétré ISI. Je n'ai pas suivi la notice. Je l'ai lue pour pouvoir prendre la deuxième ligne quand je reçois un signal d'appel. Je ne savais pas comment faire. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Certaines personnes peuvent avoir du mal à comprendre la notice d'explication :

« On a utilisé le manuel d'info, c'est un peu dur, tout est dur, il y a tellement de choses. » (F, 21 ans, néophyte, non I)

La notice peut alors n'être d'aucun recours :

« Une manipulation sur ISI permet de garder la page Minitel à l'écran, mais elle n'est pas facile. Il y a trop de fonctions à chercher dans le fascicule. Au niveau visuel, il n'y a pas assez d'informations. Il faut beaucoup regarder dans les documents. Ca peut rebuter les gens qui ont des aides en ligne sur les micros. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

C'est pour cette raison que la recherche de la solution au problème dans la notice peut être suivie d'un appel à la hot line :

« [A propos de la difficulté d'accéder à l'espace personnel] J'ai appelé le dépannage et ils m'ont dit de passer en minuscules. ISI ne fait pas la différence entre les minuscules et les majuscules, ce n'est pas pratique. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

En outre, une expérimentatrice fait remarquer que la notice comporte des erreurs :

« D'ailleurs, j'ai vu un défaut sur la notice. J'ai appelé France Telecom, la hot line. Ils m'ont rappelée et je leur ai expliqué qu'il y avait un problème sur la notice. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

◆ L'opinion sur la notice

Pour les personnes qui ont eu recours à la notice en cas de problème d'utilisation, la qualité de la notice est globalement peu appréciée. En effet :

- La consultation est rendue ardue du fait de l'absence de table des matières :
« La notice, il n'y a pas de table des matières, pas d'index, alors pour la consulter c'est l'horreur, d'ailleurs je ne la regarde plus. » (H, 28 ans, néophyte, non I)
- Les explications sont jugées trop sommaires :
« J'ai regardé la notice, je trouve qu'elle n'est pas assez explicite, ça fait vraiment maquette, ils ne se sont pas cassés. » (H, 28 ans, néophyte, non I)
- Les explications concernent essentiellement le téléphone :
« D'ailleurs, il y a une notice que pour le téléphone. » (groupe Paris, I)

c. L'utilisation de la hot line

Un autre type de recours aux difficultés est la hot line. Nous avons repéré deux catégories de déclencheurs de l'appel à la hot line.

◆ Les occasions de recours à la hot line

ON TELEPHONE QUAND LE SERVICE D'AIDE EN LIGNE NE FONCTIONNE PAS

Une des personnes qui a appelé la hot line constate l'inefficacité du service d'aide en ligne :

« Par contre j'ai fait 'vos réactions en direct', ils m'ont répondu dix jours après en disant qu'ils avaient un problème de mise en route. Si j'avais acheté cet appareil, j'aurais vraiment été mécontent, c'est vraiment anti-commercial de proposer un service qui ne marche pas. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

La difficulté de la requête par l'aide en ligne peut donc amener à la demande de prise en charge au téléphone :

« J'ai voulu avoir l'aide et je n'ai pas pu avoir l'aide en ligne, je l'ai eue par téléphone. » (groupe Toulouse, non I)

LES PERSONNES APPELLENT QUAND ELLE NE TROUVENT PAS DE REPONSE

Le plus souvent, la hot line est consultée lorsque les personnes sont à bout de leur ressources personnelles pour résoudre le problème. Il semble en effet que la hot line est

vue comme le dernier recours pour des problèmes divers, techniques ou d'usage. Nous avons relevé différentes situations déclenchant l'appel :

- Des défauts de fonctionnement du terminal ISI :

« A deux moments, j'ai eu recours à la hot line, quand j'ai eu une coupure, c'était parce que le petit jack derrière s'est débranché ; Et j'ai appelé au début de l'utilisation des mails, j'avais des questions sur l'enveloppe des mails qui devrait être remplie quand j'ai des mails, mais elle n'est jamais remplie, même quand j'ai des messages, ce qui m'oblige à me connecter pour aller voir sur ma boîte aux lettres. J'avais aussi des questions sur la lumière rouge qui ne s'allume pas quand des personnes ont appelé, et sur Top Message. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

- Une panne du terminal, concernant l'écran tactile ou la mise en marche du terminal :

« En premier, j'ai voulu aller sur le Web. L'écran tactile ne marchait pas. On a appelé la hot line, on nous a dit de faire une manipulation pour réinitialiser. On a reçu un autre terminal par coursier. » (H, 33 ans, utilisateur, I)

« Quand je suis rentrée de congé, ça ne marchait pas. J'ai appelé la hot line, ils m'ont dit de débrancher et de rebrancher. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

- Une inquiétude relative au combiné qui chauffe :

« On a téléphoné au service après-vente parce qu'il chauffe, ce qui nous a fait peur. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

- Une demande de renseignement relatif aux services ISI qui n'a pas été satisfaite par la consultation de la notice :

« J'ai appelé la hot line parce que dans le mode d'emploi, je ne trouvais pas l'information si la présentation du numéro est payante. Une autre fois, je les ai appelés pour Top Message, je voulais des renseignements sur l'abonnement parce que quand on cherche un emploi, c'est un problème de ne pas avoir de répondeur. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

« On voulait savoir si le répertoire s'efface si on le débranche. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

- L'oubli du mot de passe :

« J'ai appelé la hot line parce que j'avais oublié mon mot de passe, c'est pas évident les majuscules, minuscules, on ne sait jamais trop où on en est. J'ai eu quelqu'un

tout de suite, il était efficace, on m'a rappelé dès que je me suis déconnecté. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

- Une navigation difficile sur Internet et une requête infructueuse :

« Une fois, j'ai voulu voir la liste des hôtels d'une ville et faire une réservation en direct. Je n'y suis pas arrivée. J'ai appelé la hot line. On m'a dit que je n'avais peut-être pas pris le temps de laisser charger le message. J'ai essayé une autre fois de réserver. ITI a bien trouvé, j'ai confirmé. J'ai sélectionné un hôtel avec le stylet, puis j'ai voulu valider, mais je n'ai pas trouvé où valider. La page est restée bloquée. J'ai laissé tomber, je n'ai pas recommencé. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

◆ **L'opinion sur ce service**

Si la description des pratiques problématiques montre que les prestations de la hot line ont pu aider les expérimentateurs à sortir de difficultés, les opinions sur ce service révèlent un relatif mécontentement.

LE PRIX NE SE JUSTIFIE PAS

Certains expérimentateurs auraient souhaité la gratuité de l'appel à la hot line qu'ils considèrent comme un service évident en phase d'expérimentation :

« La hot line qui est payante, c'est mesquin, si France Telecom ne peut pas mettre en place un numéro, qui va y arriver ? » (groupe Paris, I)

LES HORAIRES SONT INADAPTES

Les horaires de disponibilité de la hot line rendent plus difficile son accès quand le besoin s'en fait sentir :

« Et puis la hot line, comme curieusement avec toutes les hot line en général, quand on en aurait besoin, c'est-à-dire le soir après 22h30, elle ne fonctionne pas, et ni le samedi, ni le dimanche, il n'y a personne au bout. » (groupe Paris, I)

IL FAUT AVOIR DEUX LIGNES DE TELEPHONE POUR LES JOINDRE

La difficulté d'accès est également renforcée par le fait que l'aide efficace, en direct, n'est pas possible lorsque le foyer est équipé d'une seule ligne :

« J'ai appelé la hot line, c'était super. Mais la hot line, quand je l'appelle, c'est de mon mobile, ils disent 'cliquez là', comme il n'y a qu'une ligne, c'est un peu gênant, il faut avoir deux lignes. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

Dans l'idée d'une prise en charge efficace et immédiate, un expérimentateur propose de « créer une icône d'aide en ligne, une icône d'initiation, une sorte de notice à l'écran, pour ne pas avoir à appeler. »

LA QUALITE DE L'ACCUEIL

Si l'accueil des interlocuteurs est jugé « sympa », certains expérimentateurs sont satisfaits de l'efficacité des informations données alors que d'autres trouvent que « les explications sont vraiment sommaires, comme le guide. »

En conclusion, il apparaît que la hot line ne répond pas vraiment à l'attente d'une prise en main immédiate pendant l'utilisation ISI.

◆ Les personnes qui n'utilisent pas ce service

Certains expérimentateurs n'ont jamais fait appel à ce service, soit parce qu'ils ont trouvé une réponse à leur problème par un autre biais, soit parce qu'ils en ignoraient l'existence (« Je ne savais même pas qu'il y avait une hot line »), soit parce qu'ils jugeaient que leur requête n'était pas légitime :

« J'avais peur d'embêter les gens, et qu'ils me disent que c'est tout simple. » (F, 20 ans, utilisateur, I)

Nous avons repéré plusieurs modes d'appropriation du terminal ISI. Les moyens de la découverte peuvent être **individuels** et consister en un **tâtonnement** qui mobilise fortement l'intuition, en une **mobilisation des compétences techniques** acquises lors de pratiques de l'ordinateur, en une **référence à la notice d'explication**.

L'apprentissage du nouvel outil peut aussi être **collectif** ou se faire par la **diffusion de l'expertise** d'un des membres du foyer qui a découvert ISI.

Notons également qu'en cas de difficultés d'utilisation, le recours à une aide extérieure (notice, SAV en ligne, hot line) se fait une fois que tous les recours internes ont été épuisés et ont échoué.

Les **freins** à l'appropriation peuvent relever du **peu de familiarité** de certains expérimentateurs **avec l'outil informatique**, de la **difficulté de compréhension** de la notice et **d'accès à la hot line**, ainsi que de l'appréhension face à un outil qui peut paraître **peu fiable**. Ainsi, si certains expérimentateurs (notamment les hommes et les jeunes) semblent assez vite autonomes dans leurs usages, d'autres semblent plus freinés dans leur processus d'autonomisation.

III. L'INSERTION D'ISI DANS LES PRATIQUES DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION EN MILIEU RESIDENTIEL

Nous avons vu la manière dont ISI prend place au sein de l'équipement de communication et d'information existant. Nous allons maintenant approfondir l'analyse des usages d'ISI et voir comment ceux-ci s'intègrent aux pratiques de communication et d'information des expérimentateurs en terme de concurrence, de substitution ou de complémentarité, afin de cerner les logiques d'usage du terminal ISI. Dans un premier temps, nous nous intéresserons aux arbitrages que les expérimentateurs opèrent entre les différentes fonctions du Webphone, en fonction de leurs besoins et des autres outils de communication qu'ils possèdent. Puis nous analyserons leurs pratiques et les opinions vis-à-vis des différentes fonctions d'ISI : l'émission d'appels téléphoniques, leur réception, l'accès aux services Télétel, la navigation sur le Web, le courrier électronique, et enfin le service Gold.

A. LES ARBITRAGES ENTRE LES FONCTIONS DU TERMINAL ISI

Les utilisations d'ISI peuvent privilégier certaines fonctions au détriment d'autres ou être équilibrées entre les différentes fonctions. De plus, le coût peut engendrer des arbitrages dans les usages.

1. Panorama des fonctions utilisées

Si l'on fait une sorte de panorama des fonctions d'ISI utilisées par les expérimentateurs rencontrés, il s'avère que c'est le téléphone (et les services associés) qui fait l'objet de l'usage le plus répandu. Néanmoins, plusieurs catégories d'usage apparaissent :

- ISI peut de manière quasi exclusive être utilisée pour le téléphone,
- L'usage du téléphone peut être associé à l'accès aux serveurs Télétel et Internet,
- L'usage de la fonction Internet est le plus important,
- Les fonctionnalités du terminal et du service ISI sont utilisées de manière relativement homogène.

Ce sont ces diverses catégories que nous allons analyser maintenant plus en détail. Nous essayerons de voir les éventuelles corrélations entre ces catégories d'usage et les deux grandes **catégories d'utilisateurs** qui sont, d'une part, les personnes équipées d'un accès Internet à domicile et d'autre part, celles qui ne sont pas équipées, que l'on peut qualifier respectivement « **d'internautes** » et de « **néophytes** ». En outre, parmi les personnes non équipées à domicile, certaines ont une pratique d'Internet en milieu professionnel et peuvent alors être qualifiées d' « internautes ». Les variables qui permettent la

catégorisation sont donc l'équipement ou non du domicile d'un accès Internet, la pratique d'Internet, en milieu résidentiel ou professionnel.

a. Un usage majoritaire du téléphone

◆ **Le terminal est surtout utilisé pour le téléphone et les services associés**

Certains expérimentateurs utilisent principalement ISI pour sa fonction téléphonique. D'ailleurs, pour l'un d'entre eux, « *ISI, c'est un téléphone.* ». Soulignons que les personnes qui entrent dans cette catégorie d'usage sont pour la plupart des non internautes. L'utilisation du téléphone a pu être le premier usage d'ISI :

« *Le téléphone c'est ce qu'on a fait en premier.* » (H, 59 ans, utilisateur, I)

Si certains disent utiliser « *surtout le téléphone* », d'autres peuvent quantifier leur usage du téléphone par rapport aux autres fonctionnalités du terminal :

« *J'utilise en tout cinq à dix minutes par jour ISI, 80% ça doit être du téléphone, 15% de l'e-mail et 5% du Minitel.* » (H, 28 ans, néophyte, non I)

Le téléphone par ISI est apprécié d'une part pour sa « *facilité* » et d'autre part pour les services qui y sont associés et qui permettent des utilisations spécifiques :

- Les icônes d'accès direct et les fiches du répertoire pour la **possibilité de stockage de numéros** qui offre un certain confort dans la composition du numéro par rapport aux téléphones « classiques » :

« *Moi, j'utilise l'icône, le répertoire, ou je fais le numéro, soit je décroche pendant qu'il compose le numéro ou bien je ne décroche pas du tout.* » (H, 30 ans, utilisateur, non I)

« *On peut mettre autant de numéros qu'on veut. J'ai un téléphone sans fil, c'est vrai qu'il est sans fil, ce qui est bien, mais il n'a pas beaucoup de mémoire.* » (groupe Paris, I)

Les fiches du répertoire offrent la possibilité de stocker des informations autres que des numéros ce qui peut être un moyen de **gérer les affaires de la vie courante**. Le terminal ISI se substitue alors à tous les supports papier à vocation d'aide-mémoire :

« *J'utilise le bloc notes, tout le temps, le mémento pour mettre les rendez-vous de médecin, je n'ai pas besoin de feuilles de papier, on a toute l'information dedans. Je l'utilise tout le temps : j'ai un truc à régler, je note tout de suite dans le répertoire ce que j'ai à faire. Comme ça, j'ai plus qu'à utiliser le répertoire pour savoir ce que j'ai à faire, je vois tout de suite au lieu de mettre des post-it partout dans la maison.*

Je tape facilement sur un clavier, avec la pratique, je préfère taper tout de suite et ne pas avoir à chercher une feuille. » (groupe Toulouse, non I)

- L'écran tactile et le haut-parleur permettent également un **confort de la communication** :

« L'utilisation du téléphone, c'est sympa, c'est tactile, j'utilise le haut-parleur sans décrocher. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

- Le journal des appels émis et reçus offre la possibilité de **garder des traces** des appels entrants et sortants :

« Ce qu'il a de mieux qu'un autre, c'est le journal des appels émis et reçus. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

En revanche, soulignons **l'effet négatif du combiné filaire** qui peut se traduire par un délaissement total d'ISI pour la fonction téléphone :

« Depuis que j'ai un sans fil, je ne conçois pas le téléphone avec un fil. Donc je n'utilise pas ISI pour le téléphone. J'ai répondu une ou deux fois avec. J'ai fait une ou deux fois pour le Minitel. » (F, 26 ans, néophyte, non I)

◆ **L'utilisation du téléphone est accompagnée d'un usage d'ISI pour l'accès aux serveurs Télétel**

Pour d'autres expérimentateurs, la fonction Minitel est souvent utilisée en plus du téléphone. Par contre, l'accès Internet l'est peu, d'une part à cause de la **lenteur** :

« Il sert principalement à téléphoner, avant j'utilisais le Minitel sur ordinateur, maintenant sur ISI, c'est plus pratique, j'utilise peu Internet, c'est lent. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

D'autre part, Internet peut être peu utilisé, du fait de la restriction de l'usage à **un accès uniquement consultatif** :

« On l'utilise comme téléphone et Minitel, peu pour Internet parce qu'il ne stocke pas. Pour le Minitel, il y a des problèmes, c'est pas simple, les manipulations ne sont pas évidentes. Et l'absence de stockage donne une impression gênante. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

De même, pour une autre informatrice, l'usage d'ISI pour accéder à Internet a été rapidement écarté :

« Je téléphone, on a fait du Minitel, du 3611, 3615 et 3616 et puis vaguement Internet mais c'est pas sympa. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

Les serveurs Télétel consultés sont par exemple le « 3611 » pour la recherche de coordonnées ou des serveurs de réservation, comme celui de la SNCF. Il semble que les pratiques d'évitement d'Internet sont aussi bien le fait des internautes que des néophytes.

◆ **L'utilisation du téléphone est couplée à la fonction d'accès à Internet**

Une troisième catégorie d'usages se caractérise par un usage du téléphone et de l'accès à Internet (e-mail, Web) qui a le primat sur la fonction Minitel :

« *J'utilise surtout ISI pour le téléphone, l'e-mail et la navigation.* » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

« *On a téléphoné, après on est allés sur Internet pour voir, et bien après on a fait le Minitel.* » (H, 22 ans, néophyte, non I)

D'une autre manière, ISI peut être utilisé pour le téléphone, un peu pour la navigation sur le Web, mais pas pour Lemel :

« *[J'utilise] le téléphone, je regarde l'e-mail mais pas celui d'ISI, il m'arrive de surfer sur Internet et puis je fais quelques rares 3611.* » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Dans cette catégorie d'usage, la plupart des personnes interrogées qui privilégient l'accès Internet au Minitel ne sont pas équipées d'un accès Internet à domicile.

b. L'accès à Internet via ISI comme usage majoritaire

Une autre catégorie d'usages consiste à utiliser ISI principalement pour l'accès Internet. A partir de nos entretiens, il est difficile d'affirmer que les non internautes utilisent plus ISI que les internautes dans sa fonction d'accès Internet, ce qui laisse émettre **l'hypothèse⁷ d'une logique d'usage propre à ISI**, même pour les personnes équipées d'un accès via micro-ordinateur.

◆ **Le courrier électronique**

La « *consultation d'e-mail* » peut être la pratique d'ISI la plus fréquente pour certains expérimentateurs :

« *Je téléphone très peu. Ma mère vérifie son e-mail tous les jours, elle utilise le téléphone et le fax.* (H, 26 ans, utilisateur, I) »

◆ **La consultation de site**

La navigation sur le Web peut être l'atout majeur d'ISI pour certaines personnes. Les sessions de consultation peuvent être répétées dans la journée :

⁷ Cette hypothèse sera discutée ultérieurement lors de l'analyse des pratiques d'Internet.

« Pendant la journée, je fais des connexions rapides qui durent dix, quinze minutes, je me connecte cinq ou six fois sur Internet dans la journée. Je reste plus longtemps à des heures où il n'y a pas trop d'appels, tard le soir ou tôt le matin. Je ne m'en sers pas tous les jours, quand je l'utilise, je fais des petites sessions de dix, quinze minutes. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

La navigation sur le Web peut être motivée par la consultation d'un site de messagerie, dans le cas où l'adresse de Lemel est appropriée par un autre du foyer :

« Je vais sur Internet, sur le Web, pour regarder ma messagerie, celle sur ISI est à mon père, moi j'en ai une sur hotmail, l'avantage c'est que je peux me connecter partout. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

Mais comme nous le verrons aussi ultérieurement, le volume d'usage d'Internet via ISI va souvent en décroissant :

« Mon mari doit y passer quinze minutes par soir, pendant les deux premières semaines, il devait passer pratiquement trente minutes ou une heure chaque soir. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

c. Une utilisation relativement homogène des fonctionnalités d'ISI

Enfin une dernière catégorie d'usages consiste en une utilisation relativement homogène des diverses fonctionnalités d'ISI. En effet, les personnes déclarent utiliser aussi bien le téléphone que le Minitel ou que l'accès Internet :

« On a utilisé les trois fonctions . » (F, 50 ans, utilisateur, I)

Toutefois, si les trois fonctionnalités d'ISI se sont bien intégrées aux pratiques de communication et d'information, l'accès Internet peut être utilisé seulement pour la consultation de la messagerie électronique, ce qui est le cas pour ce néophyte :

« J'utilise le téléphone, Internet pour l'e-mail et le Minitel, je fais le 3611 le plus souvent, et le 3615. Dans la première journée, j'ai utilisé le téléphone, j'ai fait mon adresse e-mail et j'ai appelé la hot line pour signaler que [le combiné] était chaud. L'e-mail, j'ai dû l'utiliser un jour après. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

De même, les pratiques d'Internet peuvent se restreindre à la consultation de sites Web, comme le déclare cet internaute qui dispose déjà d'autres serveurs de messagerie :

« Je m'en sers un peu pour le Minitel, on s'en sert comme téléphone aussi, et la partie Internet je me sers surtout du web, pas de l'e-mail, j'en ai déjà plusieurs. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

d. Une évolution des usages

Dans le discours des personnes sur leurs pratiques, plusieurs d'entre eux font part d'une évolution de leurs usages d'ISI, souvent dans le sens d'une diminution (touchant principalement la connexion Internet), ce qui semble aussi être mis en évidence par l'enquête quantitative. A partir de nos entretiens, il est néanmoins difficile de donner des précisions sur les différentes périodes d'usage, à savoir la durée des périodes successives de découverte, de stabilisation et de diminution des usages. Ce qui est certain, c'est qu'au moment des entretiens, les expérimentateurs avaient entre un mois et deux mois et demi d'utilisation à leur actif, période parfois entrecoupée d'un arrêt total pendant les vacances. Cette période relativement courte d'expérimentation n'empêche pas les personnes rencontrées de déjà constater des évolutions dans leurs usages. L'évolution peut aller de la diminution à l'abandon de l'usage d'une ou de plusieurs fonctionnalités du terminal.

◆ La diminution touche tous les usages

Certains expérimentateurs disent avoir diminué leur utilisation du terminal dans sa globalité. Dans cette famille, les usages fonctionnels comme ludiques via ISI ont été délaissés après une première phase de découverte :

« On ne l'utilise pas beaucoup, de moins en moins. Au moment de l'installation, j'ai eu beaucoup de travail, je n'étais pas très disponible. L'usage d'ISI a été de faire le test, comme utiliser la fonction Minitel, la fonction de gestion téléphonique. On a testé Internet. Ma fille a essayé le 'chat', mais pas très longtemps. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

Dans cet autre foyer, après une phase rapide (deux ou trois jours) d'intégration d'ISI dans des pratiques professionnelles et personnelles, l'utilisatrice a vite « décroché » :

« J'ai ISI depuis juin 99. Je l'utilise depuis deux mois et demi. J'ai utilisé le téléphone tous les jours [usage personnel], le Minitel deux ou trois fois par semaine en professionnel, l'Internet, deux ou trois fois par semaine au début. Maintenant, c'est très rare et je crois que ça va baisser de plus en plus. Passé les 2-3 premiers jours, je n'ai pas eu beaucoup d'intérêt pour ISI. Ca ne changera pas mon comportement. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

◆ Un usage intensif évolue vers un usage rare

La diminution a également pu toucher un usage qui avait été intensif au moment de l'acquisition d'ISI. Par exemple, la pratique de Lemel peut avoir été délaissée, du fait d'une possibilité d'accès à Internet en milieu professionnel :

« Dans l'ordre, j'ai regardé le téléphone, le Minitel et l'Internet, de gauche à droite de l'écran. Je suis aussi allée voir la messagerie et j'ai créé une adresse sur Lemel que j'ai utilisée pour aller voir la réponse de la hot line. Au début j'utilisais beaucoup l'e-mail mais depuis que j'ai un boulot, je l'utilise moins sur ISI du fait du clavier, c'est pénalisant. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Il en est de même avec la navigation sur Internet dont la diminution semble corrélée à la perte d'intérêt pour le terminal :

« Au début j'ai surfé longtemps, toute la nuit les deux premiers jours, et maintenant je l'utilise de moins en moins, c'est comme un gadget, on le tripote de moins en moins. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

◆ **L'abandon d'une fonctionnalité mais le maintien d'une autre**

Une fonctionnalité peut être délaissée, mais une autre plus souvent utilisée. C'est le cas pour cet expérimentateur qui navigue moins souvent sur Internet, comme découragé par la vitesse de connexion, mais qui maintient son usage de la messagerie électronique :

« Je fais du téléphone, un peu de Minitel, je fais aussi de l'Internet, enfin, surtout au début parce que comme la connexion est lente, depuis je m'en sers surtout pour consulter mes mails. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

◆ **L'abandon total d'un usage**

Le délaissement d'un usage peut parfois mener à l'abandon lorsque l'utilisateur n'est pas satisfait, notamment sur le plan de la vitesse de transmission des informations lors des sessions Internet :

« Moi, je n'utilise pas ISI pour Internet. Au départ, j'ai consulté mes messages sur Internet avec ISI, mais devant la lenteur de transmission, j'ai abandonné. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Les expérimentateurs s'approprient donc l'outil ISI de manières diversifiées et arbitrent selon leurs besoins entre les différentes fonctionnalités. Il semble donc que le « tout en un » ne signifie pas mécaniquement le « tout égal ».

2. La question de la maîtrise du coût des pratiques de communication et d'information

Un des aspects des pratiques de communication et d'information concerne le coût. Si tous les expérimentateurs développent un discours de maîtrise du coût, les modalités de

contrôle varient d'une attention portée à la facture à des limitations effectives des pratiques. Les pratiques du terminal ISI entrent donc dans ce contexte de maîtrise du coût.

a. L'incertitude de la prochaine facture : une attention portée au coût mais qui n'induit pas la suppression d'usage

L'attention portée au coût des pratiques peut se traduire par une **vigilance à l'égard de la facture** sans pour autant entraîner de limitations des usages. Cette consultation des factures peut simplement amener à **constater les variations de coût** qui sont acceptées lorsqu'elles sont légitimées par un usage inhabituel du téléphone :

« Moi je regarde ma facture détaillée, je regarde pour savoir ce que j'ai fait, qui j'ai appelé. Je regarde un peu tout, et puis s'il y a un gros montant, je regarde ce qui s'est passé. Normalement, j'ai des factures de cinq cents, sept cents francs. La dernière c'était sept cents, c'est parce que je cherchais un appartement alors j'ai utilisé plus le téléphone. Une communication chère, c'est dans les vingt, trente francs. Ma facture, ce sont surtout des communications locales, il n'y a pas d'international. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Le montant de la facture peut, pour d'autres, être une surprise et représenter une **incertitude** nourrie par la **méconnaissance du coût des communications** entraînées notamment par les sessions Internet via ISI :

« Je ne sais pas trop combien ça coûte. J'ai compris que c'était comme l'utilisation au prix local. On m'a dit ça. C'est presque offert. On ne paye pas l'utilisation d'Internet, ce n'est pas comme ceux qui l'ont sur leur ordinateur. On verra bien à la prochaine facture. ». (F, 35 ans, néophyte, non I)

Mais cette inconnue n'implique pas une suppression de certains usages, mais plutôt des **stratégies visant l'économie** :

« Sur Internet, je reste quelques minutes, j'arrête, je reprends. Ça dure entre 5 et 10 minutes en tout. J'arrête quand je reste bloquée. [...] J'ai décidé de faire attention, j'ai essayé Primaliste. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

b. Une volonté de maîtriser le coût des pratiques de communication

Si une expérimentatrice qui vit en couple dit « *ne pas faire attention aux prix* », la plupart des personnes interrogées font part de pratiques de contrôle par soi ou par l'entourage.

◆ **La facture comme support au contrôle des pratiques dans le foyer**

La facture en tant qu'indicateur des pratiques de consommation et d'information peut devenir un moyen du contrôle au sein des foyers.

LA FACTURE COMME SUPPORT DE L'AUTOCONTROLE

Dans un foyer qui regroupe de jeunes adultes avec leurs compagnons et leurs parents, la facture est un **moyen de faire prendre conscience à chacun du coût de ses communications**. La facture est payée par les parents mais lorsque qu'un des membres a une consommation « exagérée », une participation lui est demandée :

« [Un de mes fils] ne s'est pas encore rendu compte. Depuis un mois, il a du temps libre, il est sur IRC, sans arrêt en communication, 2h ou 2h 1/2 par jour. C'est un engagement de sa part, il a dit qu'il paierait. Les autres enfants ne participent pas aux dépenses. Moi j'ai beaucoup de coups de fils professionnels, je coordonne une équipe de recherche au niveau national. Il y a Internet, mais pour moi c'est surtout le téléphone, 1 h de communication avec Limoges, Lyon, etc. Beaucoup de choses doivent se résoudre par la parole. La facture est un moyen de pression, une transparence (grâce à la facture détaillée). Mais c'est plus pour signaler que pour faire payer. Chacun a l'impression de communiquer peu, et quand on additionne... »

(F, 49 ans, utilisateur, I)

Cette fonction de la facture induit ainsi un **autocontrôle** afin que le coût engendré par ses communications soit à peu près équivalent à celui des autres :

« Moi je téléphone beaucoup et des appels longs mais après 19h, ce n'est pas cher. A mon avis ça se retrouve. Mon frère et son amie téléphonent peu mais en province (donc plus cher). Le seul qui est dédouané, c'est papa. » (F, 20 ans, utilisateur, I)

Ainsi, à la **diversité des communications** correspond une **homogénéité de coût**. La facture permet de vérifier que le budget familial alloué aux communications individuelles est réparti de manière homogène entre les utilisateurs.

LA FACTURE COMME SUPPORT DU CONTROLE PAR L'ENTOURAGE

La facture, par sa fonction de « traceur », peut induire le contrôle d'un des membres du foyer sur l'autre qui a des pratiques considérées comme coûteuses.

Dans un couple par exemple, la facture est un déclencheur du contrôle de la femme sur les pratiques de son mari. Les factures varient d'un montant de 1500 à 1800 francs. Le budget « communication » (incluant téléphone, Minitel, Internet) est théoriquement de 800 francs (plus le prix de l'abonnement à Internet). Or, la dernière facture « *a dépassé les 2000 francs* », augmentation qui est attribuée, par l'homme, à ses pratiques d'ISI.

Sur le plan des pratiques de communication, le couple se distingue par un comportement opposé. Alors que la femme « évite d'aller sur ISI parce que ça coûte plus cher qu'Internet par ordinateur », l'homme au contraire, « ne regarde pas le temps qui passe » [pendant les communications avec ISI] ou « par[t] faire autre chose » pendant la connexion Internet. En outre, la femme « regarde les factures détaillées » alors que l'homme « regarde les grands flux ».

Il semble que la femme ait réussi à contrôler les pratiques de l'homme qui a récemment rendu « un mobile qui faisait dépenser beaucoup d'argent », « limité les appels au local », « n'appelle plus les portables » afin de « rattraper sur les prochaines factures ». La femme intervient même directement pour « corriger » le comportement dépensier de son compagnon :

« Elle, ça la fait hurler quand j'utilise Internet et que je pars faire autre chose en laissant allumé, maintenant elle éteint. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

On voit bien que la facture, en tant que **preuve**, peut induire un passage à l'acte au sein de foyers où la gestion de la diversité des pratiques va souvent de paire avec des **pratiques de contrôle**, soit par l'utilisateur lui-même qui a intégré la norme (faire en sorte que la consommation ne dépasse pas le coût toléré), soit par l'entourage qui tente de recadrer des pratiques excessives.

◆ **Contrôler la dépense par une limitation des usages**

Les pratiques de contrôle peuvent également aller jusqu'à la limitation et la suppression de pratiques de communication et d'information dans le but de maîtriser la dépense.

SUPPRIMER L'ACCES AU « 08 »

Dans une famille composée de quatre personnes (parents, enfants de dix et douze ans), la femme est passionnée de jeux qu'elle trouve dans les médias (« *C'est mon plaisir de jouer. Ça me fait plaisir de faire gagner les autres gens. Je joue tous les jours. Je joue presque tous les jours, plusieurs fois par jour.* »). Jouer implique souvent de téléphoner à un numéro soit pour gagner quelque chose, soit pour obtenir des renseignements qui augmentent ses chances de gagner. Le Minitel peut aussi être mobilisé dans ces pratiques de jeu. Souvent, d'ailleurs, pour mener un jeu à son terme, les différents supports médiatiques se renvoient les uns aux autres. Par exemple, l'annonce du jeu est vu à la télévision qui donne un numéro d'appel et qui peut renvoyer à un magazine spécialisé. Dans sa recherche d'information, le joueur peut aussi consulter Internet avant de fournir ses résultats par téléphone ou sur un serveur Télétel, par exemple. Notre informatrice a déjà gagné, entre autres, un séjour à Eurodisney, un poste radio-cassette, des vêtements, un dîner pour plusieurs personnes...

Mais cette pratique du jeu coûte relativement cher puisque les factures pouvaient s'élever jusqu'à 2800 ou 3000 francs et être un sujet de tension avec son mari. Son mari se montre réfractaire au coût qu'engendre les pratiques de jeux de sa femme (« *J'essaye de freiner les factures. Sur le plan purement financier, tant qu'on n'a pas décroché le gros lot, ce n'est pas rentable. Le jeu a un prix pas chiffrable* ») mais plutôt intéressé par la possibilité de gagner « *le gros lot* ». De cette ambivalence découle un comportement tantôt censeur, tantôt complice.

Cette ambivalence se traduit d'une part par la suppression de l'accès au « 08 », qui est néanmoins compensée par l'achat de cartes prépayées qui ont quand même eu un impact sur la diminution des factures (« *Avec les 'tickets' [cartes téléphoniques], ça part vite aussi, mais on dépense moins qu'avec le téléphone* »). Par ailleurs, cette suppression de l'accès au « 08 » peut aussi être comblée par le prêt du « GSM » de l'homme à sa femme qui, lorsque ces substituts sont épuisés ou indisponibles, n'hésite pas à descendre téléphoner de la cabine publique quand elle ne résiste pas à la « fièvre » du jeu :

« Comme je n'avais plus accès au numéro 08, j'ai essayé à la cabine. J'ai appelé à partir de minuit et les places étaient en jeu à partir de 4 heures du matin. J'ai réessayé vers 2 heures du matin, puis 7 heures du matin. » (F, 43 ans, néophyte, I)

Ainsi, la **suppression d'un usage peut être « détournée » et engendrer des pratiques de substitution.**

LIMITER LES UTILISATIONS D'ISI POUR TELEPHONER

La maîtrise des dépenses peut avoir des impacts sur les utilisations d'ISI. Dans une famille, par exemple, ISI entre en concurrence avec les portables et le téléphone « classique », sur le plan de la gestion du coût. Ainsi, l'utilisation d'ISI pour téléphoner sera limitée au profit de l'utilisation des outils déjà possédés :

« On a du mal à canaliser l'utilisation du téléphone alors pour l'instant il ne faut pas qu'on l'utilise davantage. [son fils ajoute] Et on a déjà les portables ! » (F, 46 ans, néophyte, non I)

NE DISPOSER QUE D'UNE LIGNE TELEPHONIQUE

Une autre manière de limiter l'usage du téléphone est de ne disposer que d'une ligne téléphonique, même dans un foyer à multi-utilisateurs. Le raisonnement consiste à dire que le foyer ne dispose au maximum que de 24 heures de communication que les différents utilisateurs doivent se partager :

« N'avoir qu'une seule ligne, c'est plutôt bénéfique financièrement. Ca nous bloque dans nos usages. On n'a que 24 heures / jour. Si on avait 3 lignes, on aurait 72 heures par jour. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

En effet, de manière potentielle, *« si on avait 2 lignes, on doublerait la facture »*.

LIMITER LES CONSULTATIONS INTERNET

Aux limitations des pratiques téléphoniques pour certains, peuvent correspondre une restriction des connexions Internet pour d'autres :

« Quand on a eu Numéris, c'était très rapide, très confortable. A chaque fois qu'on passait devant l'ordinateur, on consultait la boîte aux lettres. Le temps de communication durait 3/4 de seconde, mais, sur la facture, j'ai vu qu'on payait 3 minutes. Donc il a fallu limiter les consultations. Moi, je consulte mon e-mail 4 ou 5 fois par jour. Ma femme le fait une fois le matin et 2 fois le soir après 19 heures. Mes filles le font après 19 heures. J'ai remarqué une différence au niveau des factures. »
(H, 46 ans, utilisateur, I)

Notons que cette restriction sous contrainte de coût peut **freiner fortement la dynamique d'usage de l'Internet** :

« Ma femme est devenue principale utilisatrice de l'e-mail jusqu'au moment où il a fallu gérer le temps de communication. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

La contrainte du coût peut également induire **un transfert des usages d'Internet sur un accès non payant** pour l'utilisateur, comme un accès en milieu professionnel. Dans ce cas, ISI peut être abandonné :

« J'évite de l'utiliser parce qu'on a déjà des factures costaudes, c'est mieux de le faire à l'extérieur. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

Le coût des communications dédiées à la connexion Internet peut en effet être difficilement accepté dans le foyer :

« Le problème, c'est qu'on n'a pas dégagé de budget pour Internet, je me renseigne, on a des copains qui dépensent huit cent francs, d'autres trois cent cinquante. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

SUPPRIMER LE « CHAT »

Une autre pratique d'Internet peut être fortement limitée en cas de perte de maîtrise de la dépense. Il s'agit du « chat ». Dans une famille (où la fréquence de la consultation de l'e-mail a été diminuée), le père a contrôlé le nombre et la durée des sessions de « chat » de

sa fille de 14 ans. Mais dans ce cas, il est difficile de faire la part des choses entre un contrôle relatif au coût et un contrôle relatif à la sociabilité de sa fille :

« Ma fille de 14 ans fait du 'chat'. Mais j'ai limité parce que les factures de téléphone avaient été multipliées par trois. Ça a été tendu. Elle va sur des groupes d'ados, elle pouvait y passer ses week-ends. Le soir, avec ses copines, elle se relevait pour aller dans le bureau faire du 'chat'. Je veux que ma fille ait un courrier électronique, mais avec le 'chat', on reste tout le temps en communication, je ne suis pas d'accord parce que ça a un fort coût. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

La préoccupation du coût peut donc impliquer une **limitation**, une **suppression** ou un **autocontrôle** de ses usages sous la pression de la norme de groupe. Il semble que sur ce point, celui qui paye décide des normes d'usage des outils de communication et d'information. Au sein des foyers, **le payeur serait alors le régisseur et le censeur** des pratiques de communication de son entourage. La contrainte du coût semble donc peser assez fortement sur les pratiques. Mais nous verrons dans le chapitre sur les usages du téléphone de quelle manière les utilisateurs individualisent leurs pratiques de communication.

c. L'impact d'ISI sur le contrôle du coût

Dans ce contexte d'auto-contrôle et de contrôle sur autrui visant la maîtrise de la dépense, quel est la place d'ISI ? Deux éléments du terminal ont un impact sur la maîtrise du coût : le chronomètre et le journal des appels émis.

◆ **Un chronomètre qui sert à « voir défiler le temps »**

Selon un expérimentateur, le chronomètre se déclenche « *quand on décroche et se termine quand on raccroche.* ».

Pour certains, son utilisation sert à **surveiller la durée de la communication** téléphonique, et partant, permet la maîtrise du coût :

« Ca permet de maîtriser le coût, avant je regardais l'heure. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

La durée de la communication peut alors être maintenue en deçà d'un certain seuil :

« Je regarde la durée d'appel pour avoir une indication, quand on voit les minutes défiler, à partir de vingt minutes, c'est rare que je dépasse beaucoup. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

La consultation du chronomètre permet donc de **prendre conscience du temps passé au téléphone** :

« Avec l'horloge, on fait plus attention à la longueur, parfois je me dis 'tiens c'est quelqu'un qui a besoin de parler'. » (H, 51 ans, néophyte, I)

En revanche, certains utilisateurs estiment que le fonctionnement du chronomètre n'est pas forcément adapté et ne permet pas une réelle maîtrise de la durée de la communication. En effet il lui est reproché de **ne pas donner le temps effectif de communication** :

« Il faudrait que le temps affiché soit égal au temps passé au téléphone. » (groupe Toulouse, non I)

Ainsi, le « défilement du temps dès qu'on décroche » peut induire une certaine **confusion** dans la perception de la durée de la communication :

« Le problème, c'est le défilement, le chrono qui se déclenche dès qu'on décroche. Alors on ne sait pas exactement combien on consomme. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

Cependant, le fait que ce type d'informations rappelle à l'utilisateur que la communication a un coût peut être dérangeant :

« Le temps défile, on a l'impression de payer. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

« Le défilement, c'est psychologiquement désagréable, dès qu'on décroche, on consomme. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

◆ **Le journal des appels émis ne mentionne pas la durée des communications**

Alors que le chronomètre ou « l'horloge » a une fonction de surveillance qui permet éventuellement l'**autocontrôle** de la durée de l'appel par l'utilisateur lui-même **pendant la communication**, la fonction du journal des appels émis relève plus du **contrôle des communications a posteriori**. (celui-ci donne la liste des appels émis depuis le terminal ISI avec la date et l'heure de début de communication).

La fonction de contrôle du journal des appels émis peut avoir une **dimension collective**. Par exemple, dans cet appartement où cohabitent plusieurs jeunes qui utilisent une même ligne de téléphone, la fonction du journal des appels émis permet d'éviter « le pugilat de la facture ».

Mais le journal des appels émis peut également intervenir dans la **gestion individuelle** du temps de communications. Cependant, les expérimentateurs relèvent certains **manques** qui amenuisent son efficacité dans sa fonction de contrôle.

En effet, le journal des appels émis **n'offre pas un récapitulatif** du temps de communication de la journée, à la différence des portables. Il **ne donne pas non plus la durée de chaque communication**. De ce fait, il **ne permet pas d'anticiper la facture** :

« Ce qui manque, c'est la durée, ce serait pas du tout pour faire de l'espionnage dans le couple, mais pour se tenir à jour de ses communications, pour que la facture ne soit pas une surprise. Comme il n'y a pas la durée, c'est pas un moyen de contrôle. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

De plus, le manque de détail des informations données par le journal des appels émis ne lui **permet pas de remplacer la facture** dans sa fonction de contrôle :

« C'est pas vraiment un plus, je regarde la facture détaillée, s'il garde en mémoire les trois mois pourquoi pas, il pourrait remplacer la facture, mais je contrôle plus les communications avec le détail et le prix [sur la facture] qu'avec ce journal. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

Pourtant, certains disent avoir une idée du temps passé en communication en consultant le journal des appels émis :

« Le journal des émissions, c'est un point de repère pour voir combien de temps on a passé au téléphone. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

◆ **ISI pousse à la consommation**

Si le terminal, comme nous venons de le voir, peut participer de la maîtrise du coût des communications en permettant principalement d'avoir une perception immédiate de la durée de la communication en cours, il peut également avoir un effet contraire. En effet, d'après certains expérimentateurs, ISI peut *« pousser à la consommation »* pour diverses raisons :

ISI peut se mettre en marche au moindre effleurement :

« Quand ISI est allumé, en l'essuyant il se connecte, si vous passez sur le 'bis', vous relancez l'appel. Tout ça pousse à consommer. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

ISI impulse des usages parce qu'il offre un accès Internet dont le coût s'ajoute au volume de communication habituel :

« Pour moi, c'est vraiment une bonne opportunité pour avoir l'accès à Internet pendant les vacances et chez moi. J'ai dû avoir une facture de téléphone plus élevée de 300 francs par rapport à la normale, mais c'est justifié parce qu'au début, j'y suis vraiment allé franchement. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Par conséquent, l'incertitude de la facture peut être accrue :

« A mon avis, on va avoir une belle surprise. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

D'ailleurs, la question du coût entraîné par l'utilisation d'ISI a déclenché un certain mécontentement, à l'origine impulsé par un expérimentateur qui a fait un mailing auprès de tous les expérimentateurs, dénonçant la facturation de l'unité de communication faite par France Telecom :

« Dernièrement on a reçu un courrier d'ISI joint à tous les utilisateurs, et il y a un type qui en a profité pour envoyer à tout le monde des courbes et des graphiques sur les prix. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

« On m'a dit que le coût de la communication est élevé, je n'ai pas encore reçu ma facture [fait référence au mailing de l'expérimentateur d'ISI sur la facturation des unités par France Telecom]. On va demander un dédommagement à France Telecom. » (groupe Toulouse, non I)

« Apparemment il y a un problème sur la facturation. On ne serait pas facturé à la seconde mais à la minute. » (groupe Paris, I)

Nous avons repéré un **besoin de maîtrise du coût des communications** qui peut entraîner des **pratiques d'auto-contrôle** ou de **contrôle mutuel**, notamment grâce à l'indicateur qu'est la facture. L'atout d'ISI par rapport à la facture détaillée est, grâce au **chronomètre**, de **donner une indication sur la durée de la communication en cours**. En revanche, selon certains expérimentateurs, il **manque** au journal des appels émis **la présentation d'un récapitulatif des durées de communication**, ce qu'offre la facture détaillée qui reste alors le moyen le plus complet de contrôler la dépense liée aux communications.

Les expérimentateurs utilisent ISI dans ses **différentes fonctions**, mais **chacun « pioche » dans les possibilités et prend une partie d'entre elles** pour les intégrer dans ses moyens de communication et d'information. Certains utilisent majoritairement le **téléphone** (qui permet également de mémoriser des informations, ce qui est apprécié), mais celui-ci peut être **considéré comme limité, parce qu'il est filaire**. D'autres **privilégient des fonctions moins « banales »** (qui sont présentes sur moins de supports dans le logement) de l'appareil (Minitel et Internet). D'autres enfin ont des usages égaux des différentes fonctions.

Cependant, notons que si les premiers temps de l'expérimentation ont pu être le moment de pratiques relativement fortes (de découverte), il semble qu'au moment de l'enquête (soit entre un mois et deux mois et demi après le début de l'expérimentation), les personnes rencontrées avaient déjà **diminué** les fréquences d'utilisation, voire **abandonné** certaines fonctions.

Nous allons développer plus bas les usages des différentes fonctions offertes par ISI (ainsi que leurs limites), mais il semble qu'en dehors de chacune de ces fonctions, il existe une **limite générale liée au coût**. En effet, l'intégration d'ISI dans les foyers provoque l'usage d'un outil supplémentaire connecté à la ligne téléphonique et engendre donc des **concurrences de temps et de durée de connexion**. Comme ISI offre plusieurs services connectés (dont certains pouvaient être absents des foyers avant l'expérimentation), il est d'autant plus nécessaire de le gérer au niveau domestique. Nous reviendrons dans la partie IV sur les impacts familiaux de la gestion des moments connectés.

B. EMETTRE UN APPEL

Une des fonctionnalités d'ISI est le téléphone dont les pratiques peuvent être distinguées entre l'émission et la réception d'appel.

L'émission d'appel peut être décomposée en plusieurs phases : le choix du téléphone, l'accès au numéro du correspondant, la composition du numéro, la communication proprement dite et « l'après-appel ». Nous allons voir comment se positionne le terminal ISI (atouts, contraintes) parmi l'ensemble des outils utilisés au sein de cette chaîne d'actions.

1. Stocker les coordonnées des correspondants

En amont, une des conditions de l'émission d'appel est le stockage des numéros des appelés. Nous avons repéré diverses manières de trouver le numéro grâce à la mobilisation de différents supports de stockage.

a. Les fiches du répertoire d'ISI

Les fiches du répertoire du terminal Matra sont utilisées à des fins de stockage de numéros dans la plupart des foyers visités.

◆ La création des fiches : un usage individualisé

Nous avons remarqué que la création de fiches dans le répertoire est souvent le fait d'un utilisateur dans le foyer. En effet, cette homme affirme : « *Ma femme ne l'utilise pas, moi oui.* » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Il en est de même pour ce couple :

« *Mon amie, elle n'a pas mis beaucoup de numéros, elle a mis ses parents.* » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Si, au sein d'un couple par exemple, cette appropriation par un des membres du foyer ne semble pas poser problème, dans cet appartement où cohabitent plusieurs colocataires, le **souhait d'avoir un répertoire personnel** pour chaque utilisateur est exprimé :

« J'ai mis les numéros de mes parents, on voulait que chacun crée sa boîte avec papa, maman, comme ça on peut retrouver vite le numéro quand on veut passer un coup de fil à quelqu'un. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

La création de fiches a aussi pu être faite au moment de l'installation en compagnie de la personne qui a fait la démonstration :

« La plupart des numéros professionnels, on les a mis pendant la démonstration, moi, je n'ai pas encore vraiment de vie professionnelle. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Selon le discours des expérimentateurs et l'observation de leurs pratiques, les manipulations pour créer une fiche se font avec le doigt ou le stylet :

« Pour faire une nouvelle fiche, je vais dans 'répertoire', je clique sur 'nouvelle fiche' (avec le stylet), j'écris, et je passe au prénom avec le stylet. Pour aller d'un champ à l'autre, j'utilise le stylet. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Les manières de faire semblent assez routinisées et ne pas se heurter à des difficultés de compréhension :

« Le répertoire téléphonique, je le fais avec le doigt, enfin avec l'ongle, c'est une question de coup et d'habitude. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Nous avons repéré **deux modes de création des fiches**. Soit les numéros proviennent de l'agenda ou d'un carnet d'adresse, soit ils sont mémorisés (sur le répertoire) à partir de l'appel :

« Quand quelqu'un nous appelle et qu'on va le rappeler, on met son numéro en fiche. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Dans le premier cas, l'utilisateur peut avoir enregistré tous les numéros **en une seule fois** :

« Dans le répertoire, j'ai mémorisé des numéros, j'ai mis du temps à les rentrer, j'en ai trente, quarante, je les ai mis tous d'un coup. C'était simple, le seul problème, c'était le clavier. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Dans les deux cas, les utilisateurs peuvent **compléter** les fiches du répertoire au fur et à mesure des besoins.

◆ Le contenu des fiches

Le contenu des fiches du répertoire est souvent composé des **numéros les plus appelés**, comme les numéros d'amis, de collègues, de membres de la famille, du conjoint sur son lieu de travail, ou encore des numéros d'urgence (médecin), professionnels ou utilitaires. Ainsi :

« J'ai fait des fiches répertoire. Dans le répertoire, sans icônes, il y a une dizaine de numéros en mémoire (parents de ma femme, des amis, numéros du magasin de ma femme et du mien et des magasins de jeux vidéos). » (H, 26 ans, néophyte, non I)

L'utilisation du répertoire semble alors **destinée aux membres de la famille** et principalement aux **enfants** :

« Au départ, on a mis les numéros les plus souvent utilisés par nous et par les enfants. Les numéros qu'on a mis en premier sont nos numéros de boulot pour les enfants. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Si, pour certains, les fiches sont une sélection des numéros les plus appelés, pour d'autres, elles contiennent **tous les numéros utilisés** :

« Toutes les personnes que je connais ont une fiche. Dans mes fiches répertoire, ce ne sont que des amis, des adresses Internet, et des services Télétel, notamment celui des ASSEDIC. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Selon les expérimentateurs, les numéros stockés peuvent être personnels, professionnels ou utilitaires, mais avoir pour trait commun de **concerner leur environnement proche**.

Diverses manières de faire ont été repérées pour remplir les fiches :

- Certains numéros peuvent être dotés de la lettre « Z » pour apparaître en fin de liste :

« La hot line, j'ai mis les numéros en Z pour le mettre à la fin. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

- Seuls les espaces des noms et des prénoms ont pu être renseignés :

« J'ai mis les noms et les prénoms, les adresses, je les connais par cœur et puis ça faisait trop d'écriture pour les rentrer. »

- L'espace du nom peut aussi contenir un terme générique désignant l'appartenance à une même catégorie :

« Pour différencier les personnes d'une même famille, j'utilise le prénom, je fais une fiche par personne, ils ont tous le même nom mais les prénoms diffèrent, je ne mets

pas toujours les prénoms, je peux aussi mettre 'famille', 'oncle'. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

- Un seul nom et prénom peut être inscrit pour caractériser le numéro d'un couple :
« Pour les couples d'amis, je mets une personne quand ils vivent au même endroit, je mets celle que j'ai connue en premier. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Selon le critère de sélection et le réseau d'appelés du foyer, le nombre de fiches peut varier de quelques unes à plusieurs dizaines. Il peut aussi n'y avoir qu'une seule fiche dans le répertoire :

« [Dans le répertoire] J'ai mis le numéro de téléphone portable de mon ami. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Certains expérimentateurs ont, en revanche, **peu investi ce mode de stockage** des numéros, du fait de l'issue aléatoire de l'expérimentation (« *Je n'ai pas tout mis parce que c'est temporaire.* »). En outre, pour cette même raison, d'autres **se sont sentis freinés** dans leur usage du répertoire :

« Ce répertoire, c'est vraiment utile, mais je n'ai pas tout mis, je dois avoir soixante références téléphoniques, hors numéros professionnels et bars. Si j'avais su que je le gardais, j'en aurais mis davantage. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Les fiches du répertoire peuvent se **substituer** au support de stockage antérieur (« *Ce qui est pratique c'est le répertoire, on peut stocker toutes les adresses. Avant j'avais une liste sur papier.* »), ou **coexister** avec le support de référence, comme l'agenda papier ou électronique :

« Dans le répertoire j'ai des numéros comme le restaurant, la banque, les petites annonces parce que je m'en sers beaucoup en ce moment comme je vais déménager, les amis, l'agence immobilière, la famille. Mais j'ai tous ces numéros dans le 'palm pilot' qui me suit toujours. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

b. Les icônes d'accès direct

Lorsque l'utilisateur crée une fiche sur le répertoire, il a la possibilité d'associer un numéro à une icône d'accès direct qui apparaît sur la page d'accueil. L'activation de cette icône permet la composition automatique du numéro. Les expérimentateurs sélectionnent des numéros pour les mettre en icône et choisissent le logo des icônes.

◆ **Le contenu des icônes : une sélection des numéros les plus appelés du répertoire**

Il apparaît que la création d'icônes d'accès direct se fait sur la base **d'une sélection des numéros les plus utilisés du répertoire**, c'est-à-dire que **tous les numéros du répertoire ne sont pas mis en icônes** :

« J'utilise les icônes, pour les numéros appelés le plus souvent, pas le répertoire. »

(H, 28 ans, néophyte, non I)

Les numéros qui sont en icône correspondent alors au **réseau de connaissances proches** :

« J'ai fait 3 icônes. Il y a ma mère, le portable de mon meilleur ami, et le boulot de ma femme. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Les icônes peuvent même être strictement réservées aux numéros des personnes de **la famille** de l'appelant :

« Les seules icônes, c'est mon papa et ma maman. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Ce réseau peut intégrer les **amis** :

« On a dix - quinze fiches, on n'en a pas mis des masses [en icône d'accès direct]. On a mis les numéros qu'on appelle le plus, les parents et les amis proches. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

Si pour certains, *« on a mis que des gens en icône, pas de cinéma ou de resto »*, pour d'autres, les icônes permettent l'accès à des **numéros utilitaires** qui sont liés à **la gestion des activités domestiques** :

« Les icônes c'est pour les amis, la famille, l'annuaire du Minitel, la banque. C'est plus rapide et plus pratique. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

« Dans les raccourcis en icône, on a mis les téléphones clés pour la garde de nos enfants : les portables, nos bureaux, nos parents, et puis des icônes avec Yahoo, Voilà, la SNCF sur Minitel. » (E2)

Dans l'idée d'un accès *« rapide et plus pratique »* par le biais des icônes, celles-ci peuvent contenir des **numéros d'urgence** :

« Les icônes, c'est pour la famille, alors il y a les parents, ma sœur, trois amis proches, la hot line et le SAMU. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Les numéros d'urgence et ceux des parents peuvent donc avoir été mis en icône pour un **accès facilité pour les enfants** :

« J'ai mis le numéro du docteur, de la famille et celui de l'entreprise. Je l'ai même mis en façade pour qu'ils puissent me joindre sans retenir le numéro. Je suis en train de le refaire. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

En effet, l'icône est présentée comme ayant une **fonction d'accès rapide** :

« Pour téléphoner avec l'icône, on fait un clic, pour téléphoner avec le répertoire on fait deux clics. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Nous avons vu que le répertoire n'offre pas de possibilité technique de personnalisation : tous les numéros sont en commun. Dans le cas où les utilisateurs du répertoire sont plusieurs et qu'il contient donc les numéros entrés par chacun, les icônes présentent une **sélection des numéros communs les plus appelés** :

« On a dix icônes et trente et une fiches, il y a les grands-parents qui appartiennent à la communauté et des amis des enfants. Sur les icônes, c'est plutôt des numéros qui appartiennent à l'ensemble. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

« On a mis les numéros de téléphones de nos parents, et puis en icône les médecins, les grands-parents et les portables. » (H, 47 ans, utilisateur, non I)

Les icônes reflètent alors les connaissances communes des membres d'une même famille, qui appartiennent au réseau de parenté.

◆ **Le choix des icônes d'accès direct**

Les expérimentateurs qui utilisent les icônes d'accès direct ont le choix parmi plusieurs logos pour caractériser le numéro de leur correspondant (une maison, une table et une chaise de bureau, un téléphone portable, un Minitel, une enveloppe, le logo Internet, deux visages de personnes plutôt âgées et deux autres plutôt jeunes, un camion, une voiture avec un gyrophare sur le toit, une tête d'homme avec un stéthoscope et une autre avec une seringue).

Le logo peut assez bien correspondre à la qualité du numéro qui lui est attribué et les logos proposés être suffisants :

« J'ai fait des icônes, pour mes parents et pour mon ami. J'en ai deux, une avec son téléphone et l'autre avec l'enveloppe pour son adresse e-mail. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Mais il peut arriver qu'un **même logo** soit attribué à **plusieurs numéros** :

« Il aurait pu en avoir plus des icônes, ils sont parlants, les parents, on les reconnaît. Mais pour les amis on a mis des maisons, parce qu'il n'y a pas grand grand choix. »
(H, 23 ans, utilisateur, I)

Le logo de la maison peut alors avoir **plusieurs significations** :

« C'est vachement pratique les icônes, on en a créé pour la maison, le bureau, la tête des parents, les pompiers. J'ai utilisé la maison de mes parents parce que sur mon portable, j'ai mis maison, la tête pour tes parents à toi, et mon amie, elle a une maison parce que c'est chez elle. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

Le logo est donc un outil supplémentaire de classification des numéros en permettant **l'identification visuelle** de ceux-ci. Les utilisateurs s'approprient les logos qui sont investis de significations différentes selon les utilisateurs, mais ils peuvent être ressentis comme insuffisamment personnalisables pour être compréhensibles.

c. Des numéros en mémoire sur d'autres postes de téléphone

La possibilité de stocker des numéros choisis de manière sélective peut aussi être fournie par le **répertoire du téléphone portable** :

« Dans mon répertoire de portable, c'est des numéros de proches, mais pas la famille, des contacts professionnels, le numéro du dentiste, du médecin. Pour les contacts professionnels, je mets le nom de l'entreprise en général. Il y a environ 3 numéros pour une capacité de 50 numéros. Je ne l'actualise pas régulièrement. Quand je mets un numéro sur mon portable, ce sont surtout des personnes que j'appelle régulièrement. Au départ, j'en avais mis pas mal et maintenant, ce sont les numéros que je recherche régulièrement. Comme ça je n'appelle pas le 12. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

La possibilité de concilier en un outil la fonction de stockage et d'émission d'appel est aussi une fonctionnalité offerte par certains téléphones. D'ailleurs, cette expérimentatrice qui possède un téléphone à mémoire trouve peu d'intérêt à l'utilisation d'ISI :

« Je ne téléphone pas d'ISI parce que j'ai d'autres numéros de téléphone en mémoire à partir du sans fil et du filaire à côté du Minitel. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

Le terminal ISI vient donc s'ajouter à d'autres possibilités de stockage (autres appareils qui permettent de passer du répertoire à l'émission d'appel). Dans ces cas, le répertoire du terminal ISI peut être jugé redondant avec des numéros mis en mémoire précédemment.

d. Les supports « classiques » de conservation des numéros

La conservation de numéros de téléphone et de coordonnées se fait aussi avec des moyens non technologiques qui mobilisent différents supports papier ou bien la capacité de mémorisation des utilisateurs.

◆ L'utilisation du support papier

Le support papier semble être un support qui **est maintenu** est qui peut être utilisé en **complémentarité** avec le terminal Matra.

L'utilisation du « calepin » peut avoir lieu lorsque l'appel est émis d'un autre téléphone que le terminal Matra :

« C'est bien de téléphoner sans plus avoir à composer le numéro, j'ai d'ailleurs oublié plein de numéros. Quand j'appelle d'un autre téléphone, je ressors le calepin. » (F, 23 ans, utilisateur, I)

Le **support papier** peut donc être un recours lorsque le répertoire du terminal ne peut être utilisé. Inversement, le recours aux espaces de stockage du terminal peut être un recours à la perte du support papier (« *J'ai toujours mon répertoire papier, si on oublie, on peut toujours regarder le journal des appels.* »).

Le support papier peut au contraire, pour d'autres personnes, rester le **support de référence** dans lequel est consigné l'ensemble des coordonnées. En effet, comme nous l'avons vu, le répertoire du terminal contient seulement les numéros les plus appelés :

« Dans le répertoire, il y a surtout des gens que je connais, dans le téléphone j'utilise surtout le répertoire, mais on ne va pas devenir des assistés, j'ai un répertoire papier pour noter les numéros. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

Le répertoire papier peut aussi être l'**unique support de stockage** lorsque le répertoire d'ISI n'est pas investi :

« Ma femme a toujours son répertoire papier. Elle en a un petit dans son sac et on en a un commun qui est dans l'entrée à côté du téléphone. Il y a les mêmes adresses dedans. Sur ISI, elle n'a pas mis de numéros de téléphone parce qu'elle n'utilise pas ISI. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

La **perception plutôt négative de l'écran tactile** peut également contribuer au maintien de l'utilisation de l'agenda :

« J'utilise surtout mon agenda papier et ma mémoire. Avec le raccourci (les icônes) ça va vraiment plus vite, sinon c'est aussi vite avec un agenda papier. Et puis, je suis phobique de cet écran, il est dur. Même si on avait l'appareil plus longtemps, je ne mettrais pas plus de numéros. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Enfin, le répertoire papier est transportable, contrairement au répertoire du terminal Matra :

« La seule chose que je n'ai pas utilisée, ce sont les adresses, je n'en ai jamais mis parce que j'ai toujours un répertoire avec mes adresses sur moi, parce que je bouge pas mal, je voyage. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Il semble que l'offre d'un espace de stockage des numéros du terminal ISI n'ait pas donné lieu à un abandon du support papier. Pour les utilisateurs du répertoire du terminal, le support papier est conservé au cas où, ou bien parce qu'il contient l'ensemble des coordonnées. On repère aussi qu'à un très faible usage du terminal pour l'émission d'appel correspond une absence d'usage de la fonction répertoire et de ce fait le maintien du support papier. En revanche, l'utilisation d'un répertoire papier peut cohabiter avec une utilisation du terminal Matra pour l'émission d'appel :

« J'appelle plus facilement avec ISI. Je l'utilise plus facilement [en émission] que pour recevoir des appels. Si j'appelle, soit je connais le numéro et je suis dehors : j'utilise le sans fil. Soit je ne connais pas le numéro, je recherche sur le répertoire papier et je peux utiliser ISI. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

Une autre combinaison peut être l'usage du répertoire du terminal Matra pour trouver le numéro et l'émission de l'appel avec un autre combiné, notamment sans fil :

« Je commence par utiliser le répertoire d'ISI et je prends un sans fil pour appeler, c'est ennuyeux. » (groupe Toulouse, non I)

◆ **La mobilisation de la mémoire**

Un autre moyen de conserver les numéros est de s'en souvenir. La mémoire peut être le **seul lieu de conservation** des numéros :

« Mon mari fait les numéros de mémoire, mais comme il se trompe, je suis sûre que la moitié de la note, ce sont des numéros erronés. D'abord il fait un faux numéro et ensuite il téléphone au 12. Ca lui coûte très cher. Il n'a pas de répertoire papier sur lui et il ne rentre pas ses numéros dans son portable et il ne m'a pas demandé de le faire. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

La mobilisation de la mémoire peut être **ponctuelle**. Certains numéros peuvent être composés de mémoire et d'autres non :

« Moi je me souviens des numéros, je compose le numéro, il y a que deux icônes que j'utilise. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

En effet, les **numéros les plus appelés** peuvent être conservés en mémoire :

« Moi j'appelle surtout ma mère et je connais son numéro. » (F, 36 ans, néophyte, I)

A la différence d'autres supports de stockage, l'utilisation des fonctionnalités du terminal Matra (fiches répertoire et icônes d'accès direct) offrent deux niveaux de stockage et corrélativement, deux modes d'accès au numéro du correspondant, ce qui permet d'une part de **catégoriser les numéros stockés** (famille, amis, numéros utilitaires, d'urgence) et de **faciliter l'accès** aux numéros appelés le plus souvent.

Soulignons que la classification et la hiérarchisation des numéros n'ont pas été impulsées par l'utilisation du terminal. En effet, on a pu se rendre compte, dans une famille, que les numéros importants destinés aux enfants étaient notés sur la couverture du répertoire papier familial, afin qu'ils n'aient pas besoin de chercher les numéros dans les pages. Sur le répertoire ISI, les numéros importants sont extraits de la classification classique du répertoire afin de permettre un accès direct aux enfants pour lesquels la maîtrise du classement par ordre alphabétique peut ne pas être bien acquise.

La mise en icônes semble donc avoir la même fonction, à savoir une sélection, une **mise en avant de numéros importants**. Si, pour les enfants, ces numéros sont surtout les numéros professionnels des parents associés parfois à des numéros d'urgence, pour les adultes, ces numéros sont principalement ceux de leur réseau de proches (famille, amis).

Plusieurs enquêtes sur les pratiques du téléphone ont montré le rôle important des pratiques de sociabilité dans les pratiques téléphoniques⁸. Ici, la sélection de numéros opérées dans la mise en icônes correspond aux numéros les plus appelés qui sont ceux du réseau de proches des utilisateurs.

Les supports de stockage de numéros, considérés comme des « traces » des pratiques de sociabilités téléphoniques, montrent en effet l'existence d'un « cercle de correspondants privilégiés »⁹. Il s'avère que **la création de fiches et la mise de numéros en icônes offrent un support matériel à ces relations électives dont l'usage est surtout familial**.

2. Le choix du poste téléphonique

La question du choix du téléphone pour émettre un appel se pose bien évidemment lorsque les utilisateurs ont plusieurs postes ou combinés et dépend des exigences liées aux différentes situations d'appel.

⁸ Zbigniew Smoreda et Christian Licoppe, dans une étude sur la téléphonie résidentielle, montrent le lien entre réseaux de sociabilité, cycle de vie et pratiques téléphoniques (« La téléphonie résidentielle des foyers : réseaux de sociabilité et cycle de vie », in *usages et services des télécommunications à l'heure de l'Internet*, Deuxième colloque international sur les Usages et Services des Telecommunications, 7-9 juin 1999 ; palais des congrès d'Arcachon)

⁹ in Smoreda, Licoppe, 1999, op.cit.

a. Continuer son activité pendant l'appel : une exigence de mobilité qui favorise l'utilisation d'un « sans fil »

L'émission d'appel depuis le domicile peut se faire à différents moments de la journée, donner lieu à une conversation longue ou à un échange d'informations rapide, être suivie ou non d'une rencontre en face à face. Au delà de la diversité de ces situations d'appel, les expérimentateurs d'ISI rencontrés font part de leur **exigence de mobilité** pendant l'appel qui doit **s'intégrer aux activités qui se déroulent dans et parfois en dehors de l'espace domestique**. Nous avons relevé plusieurs situations d'appel qui ne favorisent pas l'utilisation d'ISI, mais plutôt celle d'un combiné sans fil.

Lorsque cet informateur est à son ordinateur, et qu'il appelle pour avoir des conseils pour un dépannage, il utilise un autre poste qu'ISI « *parce que le fil d'ISI est trop court* ».

Lorsque cette femme est chez elle avec sa petite fille, elle n'utilise pas le terminal Matra, mais le combiné sans fil pour « *surveiller [sa] fille, aller faire la cuisine* ». Ainsi, le combiné mobile permet de passer de pièce en pièce, de « *continuer [son] activité* ».

Le combiné sans fil permet donc de cumuler l'activité en cours et l'appel (« *Avec le sans fil, on peut faire deux choses à la fois.* »). Cette « ubiquité » dans l'action a pour effet de rendre quasi « naturelle » la conversation avec un correspondant, de faire oublier le médium technique, ce qui peut donner le sentiment à certaines personnes de « consommer plus » :

« *C'est vrai que le sans fil incite à la consommation, on se met devant la télé et on continue à parler.* » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Si le combiné sans fil permet les déplacements dans la maison, il peut aussi **accompagner les utilisateurs dans des déplacements en dehors du foyer**, à proximité du domicile :

« *On utilise le sans fil pour se déplacer, pour pouvoir aller chez les parents de ma femme qui habitent à côté, on y va avec le téléphone sans fil.* » (H, 59 ans, utilisateur, I)

Le lien entre l'extérieur et le foyer est plus souvent assuré par l'utilisation de **téléphones portables** qui permettent à l'utilisateur d'être joint presque en tout lieu et de **gérer l'inattendu** :

« *J'ai un portable toujours sur moi qui me sert professionnellement et pour les enfants, j'appelle ma femme pour savoir qui peut les récupérer à l'école.* » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Le téléphone portable peut donc servir à la gestion de la vie personnelle mais aussi professionnelle :

« Moi, je l'utilise [le téléphone portable] en urgence. Pour contacter quelqu'un au niveau professionnel, je le contacte d'abord sur la ligne fixe, si sa secrétaire est là, je laisse un message, sinon je laisse un e-mail, sinon je téléphone sur son portable. »

(H, 46 ans, utilisateur, I)

Néanmoins, la mobilité des combinés va de pair avec le **risque d'égarement**. Dans ce cas, le téléphone fixe (et notamment ISI) peut être un recours :

« J'utilise ISI pour téléphoner quand je ne trouve pas les mobiles disséminés partout dans la maison. » (F, 42 ans, utilisateur, I)

Le terminal Matra, grâce au **haut parleur**, offre **une fonction qui permet de concilier exigence de mobilité pendant l'appel et fixité de l'équipement**. Mais la qualité sonore ne semble pas toujours satisfaisante (« *Le micro est bien mais on dirait qu'il résonne* »).

b. Pouvoir s'isoler, avoir du confort lors d'une conversation avec des proches

L'émission d'appel peut être un moment privilégié avec des proches. Une des exigences des utilisateurs est de jouir alors d'un certain confort. De ce fait, **le fil d'ISI peut être un frein à la conversation longue**, lorsque son emplacement ne permet pas de bénéficier d'un environnement qui offre **un confort d'installation suffisant**.

Par exemple, dans un foyer, le terminal est placé sur une petite étagère à côté de la télévision et l'on est debout pour utiliser ISI. L'utilisateur préfère alors se servir de son combiné sans fil lorsqu'il prévoit de téléphoner longtemps pour aller s'installer dans son fauteuil :

« Quand je ne téléphone pas longtemps (maximum 10 minutes), j'utilise ISI, mais quand je veux bouger, que je veux téléphoner plus longtemps, je vais sur le sans fil. Ca m'est arrivé de prendre un numéro dans le répertoire d'ISI et de téléphoner avec le sans fil, surtout pour un dépannage sur l'ordinateur qui est sur un bureau éloigné du terminal ISI. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Le **choix d'un lieu intime de la maison, qui offre un confort satisfaisant** pour une conversation longue peut également exclure l'utilisation du terminal. En effet, lorsque cet homme est sur son lit, l'utilisation du **sans fil** est choisie. *A fortiori*, « *Si on avait un poste normal dans l'escalier, on ne parlerait pas longtemps non plus* ».

Une autre exigence peut être **l'isolement** dans un espace de la maison où l'émetteur de l'appel peut **se soustraire à la présence des autres membres du foyer**. Ce lieu peut être équipé du terminal Matra (« *Je téléphone avec ISI parce qu'il est dans mon bureau* ») ou d'un autre combiné (« *On est tranquille, on appelle du sans fil en haut* »).

Si le terminal Matra peut être utilisé lorsque le lieu adéquat en est équipé, dans le cas contraire, **le sans fil est utilisé et permet à l'utilisateur d'occuper le lieu de son choix** :

« *Quand je téléphone, je préfère être tranquille, alors je prends le sans fil dans ma chambre.* » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Mais cette mobilité n'est pas nécessaire lorsque l'espace dans lequel se trouve le poste fixe (et notamment ISI) peut être isolé du reste du foyer par la fermeture de portes, par exemple :

« *Je peux isoler le téléphone pour parler quand il y a du monde en fermant les portes [le couloir est ainsi séparé du salon].* » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Ainsi, dans les foyers qui disposent de plusieurs combinés répartis dans différents lieux de la maison, l'utilisation de l'un ou l'autre dépend de l'exigence d'isolement et de confort d'utilisation au moment de l'émission de l'appel :

« *Mon fils cadet appelle de sa chambre, les autres, ça dépend selon le temps de conversation, ici avec ISI dans le bureau, on est assis, les deux téléphones dans le couloir, on est debout. Moi j'appelle de mon bureau.* » (F, 49 ans, utilisateur, I)

3. Accéder au correspondant par le terminal Matra

Une fois que le numéro du correspondant a été trouvé, le choix du téléphone effectué, l'étape suivante de l'émission d'appel est d'accéder au correspondant. Nous allons analyser les différentes alternatives qui s'offrent à l'expérimentateur qui a choisi de passer son appel avec le terminal Matra.

a. Composer le numéro sur le clavier numérique

Une première modalité d'accès est de composer le numéro sur le clavier numérique. Le terminal ISI est alors utilisé comme un téléphone classique où les personnes peuvent « décrocher et numéroté après ».

Une seconde manière de faire est la composition du numéro sur le clavier, validée par la touche « appeler » et suivie de la prise du combiné. Un expérimentateur qui procède de cette manière regrette d'avoir à passer du clavier numérique à l'écran tactile :

« *J'aime bien composer les numéros, ce qui est dommage, c'est qu'il n'y a pas de touche de validation sur le clavier, il faut aller sur l'écran.* » (H, 26 ans, utilisateur, I)

b. Passer par le « bis »

La touche ou l'icône « bis » sont rarement utilisées par les expérimentateurs que nous avons rencontrés :

« Cette page 'bis', c'est très dérangent, ça oblige à revenir sur la page d'accueil, c'est une page inutile, je préfère revenir à la page de l'écran de veille, ou même pouvoir choisir sur quelle page j'aimerais atterrir. C'est une manipulation supplémentaire, en plus le 'bis', c'est super rare que je l'utilise. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

c. Passer par les icônes d'accès direct

Une autre pratique consiste à appeler depuis une icône d'accès direct.

Ce moyen d'accès au correspondant peut être apprécié pour le fait qu'il n'est **pas nécessaire de décrocher le combiné** :

« Ici il y a des noms, c'est facile, c'est agréable, les icônes. Sinon, je suppose qu'il faut soulever le combiné. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

La **rapidité de l'accès au correspondant**, en passant par l'icône d'accès direct, est également relevée, par rapport à la manipulation de la composition du numéro sur un téléphone « classique »:

« Moi j'appelle d'ISI, dans le couloir il faut taper le numéro qui s'affiche lentement, ici c'est plus rapide, il y a les icônes, c'est une petite flemme. » (F, 20 ans, utilisateur, I)

Néanmoins, cette réactivité du terminal peut être moins appréciée :

« La communication part tout de suite, moi j'aimerais un délai. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

L'utilisation des icônes induit un comportement inhabituel lors de l'émission d'appel (toucher l'écran tactile avec le doigt ou le stylet). Ces nouvelles manières de faire peuvent **interférer avec des habitudes d'usage liées au téléphone traditionnel** :

« Pour passer par l'icône, je décroche aussi, je ne passe pas par l'icône sans décrocher, j'ai l'habitude de faire le geste de décrocher le téléphone pour appeler. »
(H, 28 ans, néophyte, non I)

d. Passer par le répertoire

Nous avons vu que tous les numéros du répertoire ne sont pas liés à une icône d'accès direct. Par conséquent, l'émission d'appel peut se faire à partir des fiches du répertoire.

Certains expérimentateurs **sont contraints** de passer par le répertoire pour émettre un appel, ne pouvant plus composer un numéro sur le clavier, à cause d'un problème :

« On ne peut pas composer le numéro, alors c'est obligé d'utiliser le répertoire. On ne compose plus les numéros, on utilise le répertoire, quand il bogue, on n'a plus accès au clavier, seulement au répertoire. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Le fait de passer par les fiches du répertoire peut par contre être voulu et résulter de la volonté de **ne pas encombrer l'écran de repos** avec des icônes d'accès direct :

« Je ne passe pas par les icônes pour téléphoner, je passe par le répertoire, sinon, ça ferait plein d'icônes partout. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Les icônes peuvent provoquer une **impression de désordre**, ce qui n'est pas le cas pour les fiches du répertoire qui sont « rangées » :

« J'ai pris le réflexe du répertoire, et puis même sur l'ordinateur, j'aime bien quand c'est bien rangé, je n'ai pas trop d'icônes. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

La multiplication des icônes peut en effet engendrer une **perte de lisibilité** :

« Les icônes, je ne les vois pas bien, instinctivement je vais dans le répertoire. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

L'utilisation du répertoire pour appeler nécessite évidemment d'avoir enregistré le numéro au préalable, mais aussi de **sélectionner le numéro désiré**. D'après les personnes interrogées, cela peut se faire par le défilement de la liste, en sélectionnant la flèche de défilement avec le doigt ou le stylet :

« Quand je cherche une personne, je clique sur 'répertoire', et je fais défiler. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Lorsque le nom de la personne est trouvé, la manipulation consiste à sélectionner la fiche et à **appuyer sur l'icône associée** au numéro :

« Je passe par le répertoire. Je fais défiler la liste [utilisation du stylet pour faire défiler le curseur de la bande à droite vers le bas]. Je n'utilise pas le clavier. Ensuite, je sélectionne le nom, l'icône apparaît, et je la sélectionne. J'ai gardé les mêmes icônes que celles qui sont proposées, je n'ai pas changé. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

A cette étape d'émission d'appel, le clavier n'est pas utilisé, seul l'écran tactile est mobilisé.

e. Passer par le journal des appels émis

Le terminal Matra offre la possibilité de joindre un correspondant à partir du journal des appels émis. Le principal atout de ce journal est de **garder en mémoire** les numéros composés, même s'ils n'appartiennent pas au répertoire du terminal :

« Les gens dont on n'a pas le numéro [dans le répertoire du terminal], on peut par les appels émis rechercher leur numéro, c'est l'efficacité. » (groupe Toulouse, non I)

Dans le cas où le numéro est répertorié sur un autre support, le journal des appels émis **évite la manipulation de recherche et de composition du numéro** :

« Ca m'est arrivé de consulter le journal des appels émis pour reprendre un numéro sans vouloir le rechercher, pour ne pas avoir à le composer manuellement. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Cette fonction peut pour certains **ne pas avoir été très explicite** (« *Je viens de voir qu'on peut rappeler à partir du journal des appels émis* ») ou **ne pas être indispensable**. Il semble en effet que **le journal des appels émis soit utilisé de manière ponctuelle** dans l'émission d'appel :

« On pourrait s'en passer, ça arrive que ça serve, mais ce n'est pas particulièrement indispensable. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

En revanche, le journal des appels émis a pu être mobilisé pour des usages très ciblés, comme dans la **gestion des appels** à l'occasion d'un « phoning » professionnel :

« Pour mon boulot, j'ai fait un phoning. J'ai utilisé le journal des appels émis pour avoir l'historique de la gestion des appels. Ca permet un point visuel, rapide et complet. Le journal des appels émis, c'est comme une documentation papier transférée à l'écran et qui se met à jour toute seule. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

f. Passer par le journal des appels reçus

Pour les personnes qui bénéficient de l'abonnement (identification du numéro), le journal des appels reçus peut être une manière d'accéder au correspondant :

« Je vais dans le journal des appels reçus, je prends le stylo, je choisis qui je vais rappeler, je clique dessus et sur 'appeler'. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

4. La communication avec ISI

Le terminal Matra offre plusieurs fonctionnalités pendant la communication.

a. La possibilité de surveiller la durée de sa communication

Le temps de la communication apparaît sur l'écran. Pour certains utilisateurs, la possibilité de surveiller la durée de sa communication est « *un truc en plus* », pour d'autres, cela est assez neutre, contrairement à cette personne pour qui ça « *réfrène dans la durée [de communication]* ». Nous avons vu que cela permettait à certains de contrôler le temps de communication.

b. La fonction « mains libres » : parler sans décrocher

Grâce à la fonction « mains libres », ISI permet une certaine mobilité de mouvement. Mais, comme le fait remarquer un interviewé, l'utilisation de cette fonction « annule » l'intérêt de l'écran lors de la communication :

« *Quand on met 'mains libres', on ne voit pas l'écran.* » (H, 22 ans, néophyte, non I)

Si le principe de « *parler sans décrocher* » est plaisant pour certains expérimentateurs, la réalisation technique ne semble **pas offrir une audibilité optimum** :

« *Le 'main libre' quand on fait la cuisine, c'est pas mal, mais il faut vraiment gueuler. Moi, je suis un grand bavard, je fais beaucoup de petites communications.* »
(H, 22 ans, néophyte, non I)

« *Je téléphone avec le haut-parleur mais je n'utilise pas le micro parce qu'il n'est pas assez puissant, les gens entendent mal.* » (H, 23 ans, utilisateur, I)

La mise en marche du haut-parleur peut intervenir à différents moments de l'émission d'appel :

« *On peut appuyer sur 'mains libres' et numéroté après ou alors numéroté avant et appuyer sur la touche micro après.* » (H, 22 ans, néophyte, non I)

Un des expérimentateurs rencontrés a mentionné un problème relatif au fonctionnement même du haut-parleur :

« *Et puis le haut-parleur, si on décroche et qu'on veut raccrocher, il faut faire les manipulations très lentement, sinon si on va trop vite, il se perd. Alors il faut recommencer et faire lentement.* » (F, 23 ans, utilisateur, I)

L'utilisation du haut-parleur peut être contrainte lorsque les manipulations pour émettre un appel se heurtent à un dysfonctionnement du terminal :

« J'utilise automatiquement le haut-parleur, sinon ça ne marche pas, je compose le numéro n'importe où, je fais 'appeler' et je décroche le combiné. Mais j'aimerais pouvoir décrocher et composer le numéro comme sur un téléphone classique, du coup je suis obligé de réfléchir quand je tape. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

5. Après l'appel : gérer les traces

Le journal des appels émis et le journal des appels reçus en tant que révélateurs des appels entrants et sortants peuvent amener certains expérimentateurs à se poser la question de la gestion des traces laissées par leurs appels.

Une première manière de gérer les traces des appels est de les **faire disparaître**. Cette pratique peut être effectuée par un utilisateur qui vit seul, sans qu'il ne craigne une surveillance de la part de quelqu'un d'autre, mais parce qu'il associe ces traces au contrôle :

« Je regarde les dates [dans le journal des appels émis], et puis éventuellement pour rappeler un numéro, pour ne pas avoir à composer un numéro. Et puis j'y vais pour les effacer, bien que je sois seul, je les efface parce que j'ai l'impression de me fliquer moi-même. Régulièrement je nettoie tout, dans un foyer où on est plusieurs, je trouve que c'est hyper indiscret. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

L'utilisation de ces journaux dans des pratiques de contrôle mutuel peut être « crainte » dans des foyers à plusieurs utilisateurs. Mais nous n'avons pas rencontré de personnes pour lesquelles ces pratiques sont effectives :

« A mon avis, ça doit poser un problème de confidentialité pour certaines personnes, mais ma femme ne sait pas le regarder. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Dans ce couple, c'est la facture détaillée qui remplit cette fonction de contrôle car ce qui importe est la durée de communication que ne mentionne pas le journal des appels émis :

« Par contre, il n'y a pas la durée d'appel, ça ne me fait pas un effet contrôle comme de toute manière on a la facture détaillée. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

C'est précisément ce qui manque au journal des appels émis pour le doter d'une fonction de contrôle dans le cas d'une diversité d'utilisateurs de la ligne téléphonique, notamment dans une situation de colocation :

« On est déçus parce que comme on est en colocation, ce qui nous aurait intéressés c'est de garder en mémoire les appels émis pendant plusieurs mois alors qu'il n'en garde que vingt. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Par conséquent, pour « échapper » au contrôle, il ne s'agit pas d'effacer le journal des appels reçus (puisque selon une femme interrogée, c'est précisément le fait d'effacer qui est « suspect »), mais plutôt d'émettre un appel en dehors de chez soi :

« Si j'avais un numéro à cacher, j'irais dans une cabine publique. » (H, 51 ans, néophyte, I)

Les « traces » du journal des appels reçus peut aussi servir à la **gestion des pratiques téléphoniques**. Cette fonction est jugée pertinente sur le plan **professionnel** :

« Sur la fiche, on voit le dernier appel émis, le dernier appel reçu, on ne s'en sert pas, mais ça pourrait servir, c'est une information en plus. En milieu professionnel, ça permet de garder une trace d'un appel dans la fiche, pour se souvenir de ce qu'on a fait. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

L'utilité du journal des appels reçus peut également être perçue pour la **gestion domestique des pratiques téléphoniques**. Pour une personne rencontrée, la présence d'un numéro sur le journal des appels reçus signifie que le correspondant n'a pas encore été rappelé. Le numéro sera effacé lorsque l'appel aura été émis :

« J'efface les appels quand j'ai rappelé la personne, tant que je ne l'ai pas fait, je laisse le numéro, après avoir appelé, je l'efface. Là par exemple j'ai reçu deux appels et il faut que je rappelle les gens. C'est pour ça que j'ai pris la présentation du numéro, c'est plus pratique, et puis moi je ne laisse jamais de message sur le répondeur, mes amis non plus, alors comme ça, ça me permet de savoir quand quelqu'un a essayé de me joindre. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

6. Les opinions sur le répertoire et les icônes

A partir de leurs pratiques, les expérimentateurs qualifient de manière soit positive soit négative le répertoire et les icônes d'accès direct en fonction d'un usage satisfaisant ou non.

a. Les opinions sur le répertoire

◆ Les opinions positives

La **facilité d'utilisation du répertoire** est appréciée est en fait un outil « pour tout le monde », même pour des enfants :

« C'est facile de rentrer les coordonnées. On met le nom, c'est plus convivial, plus complet. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

La **possibilité d'enregistrer des informations en cours de conversation** est également qualifiée de manière positive :

« On peut regarder le répertoire quand on est au téléphone, on peut prendre note avec le clavier, c'est bien. » (groupe Toulouse, non I)

La possibilité *« d'avoir plusieurs numéros derrière un même nom. »*

◆ **Les opinions négatives**

Les opinions négatives au sujet du répertoire concernent les usages qu'elles ne permettent pas.

Le **stock de fiches** dans le répertoire peut être jugé insuffisant :

« Le répertoire est bien mais il n'y a pas assez de fiches. Il y en a 100 mais ce n'est pas assez selon ce que vous y mettez. Si vous mettez plein de texte, ça diminue le nombre de fiches. J'en suis à 99, ce n'est pas suffisant. » (groupe Toulouse, non I)

L'espace de chaque fiche, considéré trop restreint, peut aussi être jugé insatisfaisant :

« Ils auraient pu faire plus de possibilités dans les fiches, rajouter pour le bureau, mais c'est sûr que c'est un gain de temps. On a mis une dizaine de gens. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

La **structure même des fiches** peut décevoir dans la mesure où les fiches n'offrent pas la possibilité de rassembler les coordonnées de plusieurs membres d'une famille :

« Ce qui est mal fait sur les fiches du répertoire c'est que si on crée des fiches familiales et que deux personnes dans une famille ont un portable, on est obligé de créer deux fiches pour le même nom. » (H, 30 ans, utilisateur, non I)

Enfin, la **fonction du répertoire** peut ne paraître redondante au regard d'autres supports de stockage informatisés, comme le *« carnet d'adresses du PC. »*

b. Les opinions sur les icônes

◆ **Les opinions positives**

Les icônes permettent la **personnalisation du numéro**

Les icônes ont un **côté ludique** qui est apprécié :

« Ce que je trouve marrant, c'est les trois façons de l'allumer, on peut décrocher, appuyer sur la grosse touche verte ou appuyer sur l'écran avec le stylet. C'est vraiment différent du téléphone ordinaire, il y a l'écran lumineux pendant qu'on parle. » (F, 21 ans, néophyte, non I)

« *En plus [les icônes] sont marrantes.* » (E14 aînée)

- Les icônes, en automatisant la composition du numéro, permettent un **accès rapide** :

« *On a les petites icônes, tac on clique et il appelle tout seul.* » (groupe Toulouse, non I)

« *Ce truc d'icône, c'est vachement bien, je clique avec le mulot et ça y est.* » (H, 22 ans, néophyte, non I)

De plus, elles permettent un **accès simplifié** :

« *Ca facilite la tâche.* » (H, 59 ans, utilisateur, I)

- L'utilisation des icônes est jugée **facile** :

« *C'est assez agréable et pas très difficile.* » (F, 49 ans, utilisateur, I)

◆ **Les opinions négatives**

Il n'y a pas assez d'icônes, elles ne sont pas assez variées :

« *La maison, le bureau, le portable, le minitel et le courrier ISI c'est pas très pertinent. Il y en a que deux qui sont très vite réservés, maisons et bureau.* » (H, 23 ans, utilisateur, I)

La signification des logos n'est pas toujours très explicite :

« *Certaines icônes sont standard, d'autres non. Il faut recréer un code d'usage.* (H, 46 ans, utilisateur, I)

L'activation d'une icône peut être faite de manière involontaire du fait de la réactivité de l'écran tactile. Ainsi, le pendant de la simplicité d'utilisation des icônes peut être une perte de contrôle :

« *Le coup des icônes, je ne sais pas parce qu'une fois en nettoyant, j'ai appelé quelqu'un.* » (groupe Toulouse, non I)

« *Pour aller voir une fiche dans le répertoire, je vais dans la fiche, après je clique sur 'maison' et chaque fois, je me fais avoir parce qu'il fait la numérotation tout de suite.* » (H, 23 ans, utilisateur, I)

En conclusion, résumons le positionnement d'ISI aux différentes phases de l'émission d'appel.

A la phase de stockage des coordonnées de correspondants, le terminal Matra semble souvent utilisé (fiches du répertoire, icônes d'accès direct). Le principal atout est de

permettre le **passage entre la consultation du numéro et l'émission d'appel**. L'inconvénient par rapport aux supports de conservation « classiques » est l'impossibilité d'être transporté.

Au moment du choix du téléphone, le fait que le terminal soit un **poste filaire** est un inconvénient qui limite l'usage du terminal dans l'espace domestique. En effet, le « **sans fil** » permet à l'appelant d'être mobile et de concilier l'activité d'appel avec une autre activité. En outre, le « sans fil » permet le déplacement dans le lieu de la maison de son choix qui répond à l'exigence d'isolement et de confort de l'environnement.

Dans la phase d'accès au correspondant, le terminal est apprécié pour la **rapidité de l'accès**. Mais l'automatisation de la composition du numéro peut avoir pour corollaire le **sentiment d'une perte de maîtrise** de l'utilisateur qui délègue certaines actions à la machine.

C. LA RECEPTION D'APPELS

Alors qu'en situation d'émission d'appel, l'appelant décide du moment et du lieu de la communication, en situation de réception d'appel, la communication arrive sans que l'appelé ne le veuille. Nous distinguerons deux situations : lorsque la personne appelée est à son domicile et lorsqu'elle en est absente. La réception « directe » d'appel engendre des pratiques qui visent à **gérer cette « intrusion »** en termes de rupture dans des interactions ou des activités au sein de l'espace domestique. La réception « indirecte » d'appel engendre des pratiques de **gestion de l'absence**.

1. Le choix du poste téléphonique

Tout comme nous l'avons vu précédemment, le choix du téléphone dépend de la situation dans laquelle se trouve l'appelé au moment de la réception d'appel.

a. Le choix du téléphone sans fil

Plusieurs situations semblent **favoriser l'usage d'un combiné sans fil**, et de ce fait, limiter l'utilisation du terminal ISI.

◆ S'isoler des autres

L'exigence de mobilité du téléphone est due au besoin d'isolement de la personne appelée pour converser avec son interlocuteur.

L'isolement peut être produit par le **déplacement du combiné** dans un endroit où l'appelé se trouve seul. Ainsi, quand cette adolescente reçoit un appel, elle se retranche dans un lieu où personne ne pourra venir la déranger :

« *Quand j'ai un appel, je m'isole, je vais dans ma chambre, dans les toilettes, je reste debout, je m'assois sur le lavabo. On se sent tranquille. Quand je suis en haut, je m'enferme dans ma chambre, quand je suis en bas, je vais dans les toilettes.* »
(E13 fille 14)

Sa sœur, quant à elle, préfère « *[faire] le transfert sur le poste qui est près de [sa] chambre* » et « *met le haut-parleur* » pour discuter sur son lit.

Un autre cas de figure rencontré est que **l'appel est transféré**, par la personne qui décroche, à la personne concernée, dans un lieu « isolé ». Par exemple, l'appel est reçu sur le terminal Matra, puis transféré sur un autre combiné qui permet l'isolement :

« *Si c'est pour quelqu'un d'autre, on a le transfert l'appel sur un autre combiné. Avec ISI, quand on décroche et qu'on doit passer la communication à quelqu'un, on appelle et on attend pour raccrocher.* » (H, 46 ans, utilisateur, I)

Par conséquent, le téléphone Matra peut être le poste de réception de l'appel, mais pas le poste utilisé pour la communication :

« *Ce qui manque, c'est la fonction téléphone qu'on peut transporter, ce serait vachement bien. Il est dans la pièce commune alors pour s'isoler quand on nous passe un appel, on décroche souvent le sans fil et on raccroche celui-là.* » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Pour les personnes dont l'espace privé est doté d'un poste, la communication peut être directement prise sur cet appareil :

« *Je reçois beaucoup de coups de fil, je les prends dans ma chambre.* » (H, 17 ans, utilisateur, I)

◆ **Continuer ses occupations pendant l'appel**

La réception d'un appel peut impliquer un déplacement dans l'espace dans une quête d'isolement pour préserver une intimité de la conversation avec l'appelant. La mobilité dans l'espace peut aussi être une exigence lorsque la personne qui reçoit un appel souhaite continuer ses activités domestiques :

« *Quand j'ai le sans fil, je bouge, je ne m'assoie pas, je fais la vaisselle, le repassage.* » (F, 26 ans, néophyte, non I)

L'effet de rupture de l'appel est ainsi minimisé par l'utilisation d'un téléphone sans fil qui permet la mobilité.

Parfois, l'appel dérange tellement qu'il n'est pas pris :

« Si je ne suis pas occupée je prends, si je passe l'aspirateur je ne réponds pas, je mets le répondeur. » (F, 36 ans, néophyte, I)

L'appel peut aussi être ignoré par la personne pour ne pas signifier sa présence :

« Je ne réponds pas au téléphone, comme officiellement je n'habite pas là, mais même chez mes parents, c'était pas moi qui répondais. Mes amis ils appellent chez mes parents qui m'appellent ensuite ici pour me dire que quelqu'un a appelé. » (F, 21 ans, néophyte, non I)

◆ Assurer sa joignabilité : l'utilisation du téléphone portable

Le choix de l'utilisation du téléphone portable ne se fait pas au moment de décrocher car l'appel ne sonne que sur le mobile. Le choix se fait donc en amont, quand l'utilisateur diffuse son numéro.

Le téléphone portable peut venir souvent s'ajouter aux téléphones domestiques. D'après les expérimentateurs qui en possèdent un, il est associé à l'augmentation de la joignabilité. Ainsi, un expérimentateur dit avoir *« un téléphone portable, surtout pour un usage professionnel, qui est branché tout le temps, jour et nuit. »*

Si le portable permet **une continuité du lien** professionnel, même en dehors du temps de travail professionnel, il en est de même pour le lien familial :

« Quand on fait les courses, les enfants restent à la maison, on prend le portable et mon fils nous appelle au bout d'un quart d'heure pour nous demander où on en est. »
(F, 43 ans, néophyte, I)

Le téléphone portable sert donc à réduire la distance et à maintenir le lien entre les membres du foyer lorsqu'ils sont dispersés à l'extérieur du foyer.

Mais l'utilisation du téléphone portable ne signifie pas forcément la proximité, elle peut aussi signifier la **mise à distance de l'interlocuteur**. Pour cette utilisatrice, la diffusion de son numéro de portable concerne surtout des contacts professionnels dans le cadre d'une recherche d'emploi, alors que le numéro de la ligne téléphonique du foyer est dédié aux échanges avec des connaissances personnelles :

« Pour une recherche d'emploi, les personnes appellent sur mon portable et sur le répondeur. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Tout comme ce que nous avons vu lors de l'émission d'appel, l'exigence de mobilité et de joignabilité incitent plutôt les expérimentateurs d'ISI à utiliser des combinés mobiles.

b. Utiliser le téléphone qui « tombe sous la main » au moment de la réception de l'appel

Nous avons vu que plusieurs foyers d'expérimentateurs possèdent plusieurs postes de téléphone à domicile. Un des critères de choix du téléphone à la réception d'appel est alors l'accessibilité du téléphone. Ainsi, c'est la **proximité** ou l'**éloignement** du téléphone par rapport à l'utilisateur qui déterminera son usage ou non.

Ce critère de choix est particulièrement présent dans le cas des habitations à étages (« *Si je suis en haut, je ne vais pas descendre en bas pour répondre avec ISI.* ») ou avec jardin (« *En général, je réponds avec ISI quand je suis à l'intérieur* »).

Il s'avère alors qu'une des conditions de l'utilisation d'ISI pour recevoir un appel est que l'interlocuteur se trouve à proximité ou dans la pièce qui est équipée du terminal :

« Si je suis à mon bureau, je réponds avec ISI. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

L'emplacement fixe du terminal peut être une contrainte à son usage :

« On utilise le terminal ISI comme un poste fixe. Donc on s'en sert quand on est à côté. ISI souffre parce que c'est un filaire. La contrainte pour l'utiliser, c'est d'être dans la chambre. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

C'est donc, pour cet expérimentateur, la présence dans la pièce équipée du terminal au moment de la réception d'appel qui déclenche l'utilisation d'ISI :

« Quand le téléphone sonne et qu'on est dans la chambre, on va décrocher sur ISI. »
(H, 46 ans, utilisateur, I)

D'ailleurs, cet informateur souligne très clairement la différence de pratiques entre les « filaires » et les « sans fil » :

« On utilise les téléphones filaires cuisine, près de la télé, dans le bureau quand ça sonne et qu'on est à côté. Avec les sans fil quand on reçoit un coup de téléphone on peut s'isoler dans le jardin, dans la chambre, dans les toilettes. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

Il semble que, pour certains expérimentateurs, **le choix du terminal Matra pour la réception d'appel ne soit pas motivé par ses fonctionnalités spécifiques**. Dans ces différentes situations de réception « directe », le terminal Matra a donc un statut de simple poste filaire. Il en est différemment en cas d'absence de la personne appelée ou de pratiques de filtrage des appels.

2. L'identification du correspondant : les atouts sonores et visuels du terminal Matra

Les pratiques d'identification du numéro peuvent être un moyen **de garder des traces des appels pendant une absence** ou un moyen de **filtrer** les appels. Autrement dit, dans le premier cas, l'identification permet de gérer de la distance et dans le deuxième, cela permet d'en créer.

◆ Identifier par un signal sonore : la personnalisation de l'appel

Dans le menu « options », le terminal Matra offre la possibilité de régler la sonnerie (mélodie, volume). Lors de la création d'une fiche répertoire, une sonnerie particulière peut être associée à un numéro (standard, type 1, type 2). Ainsi, la réception de ce numéro d'appel sur le terminal enclenchera la sonnerie qui lui aura été attribuée. Le son permet alors d'identifier le type de correspondant qui appelle.

Les expérimentateurs qui utilisent cette fonctionnalité ont donc catégorisé les numéros de leur répertoire, ayant trois sortes de sonneries différentes.

Dans un couple, les numéros peuvent être distingués selon qu'ils appartiennent au réseau de l'homme ou de la femme. L'attribution d'une sonnerie différente pour ces deux catégories permet alors de savoir à qui est destiné l'appel :

« On peut paramétrer trois sonneries en fonction des numéros dans le répertoire, on en a fait une pour moi, une pour mon amie, et une sonnerie pour les autres. On a mis tous les numéros qu'on avait dans le répertoire. Et on les a différenciés en fonction des siens, des miens, par des sonneries différentes. Il y a six mélodies, nous on utilise la standard et les types 1 et 2, il y en a qui sont stressantes. On a environ quarante fiches, c'est elle qui les a rentrées. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

La distinction peut aussi s'opérer entre la famille et les « autres » ou entre les « amis », les contacts professionnels et les « autres ».

La distinction peut aussi être opérée au sein du réseau familial des expérimentateurs :

« Après avoir l'abonnement du journal des appels reçus, on en a profité pour programmer une sonnerie différente selon les gens qui ont leur fiche dans le répertoire. L'intérêt de la sonnerie, c'est qu'on sait quelle famille nous appelle. Il y a les désirables et les indésirables. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

L'identification du correspondant par la sonnerie peut pour certains permettre de ne pas répondre à l'appel :

« C'est pratique [d'attribuer une sonnerie différente], on a essayé, c'est très bien. Soit on laisse sonner, soit on répond. Quand quelqu'un appelle, soit on voit le numéro sur l'écran qui s'allume, soit on entend la sonnerie. » (F, 43 ans, néophyte, I)

Auparavant, les pratiques de filtrage pouvaient se faire par le biais du répondeur téléphonique :

« Avant, on attendait que la personne parle sur le répondeur pour répondre. » (F, 43 ans, néophyte, I)

Pour ces expérimentateurs, la personnalisation de la sonnerie est donc un moyen d'avoir des informations sur les caractéristiques de l'appelant. Cette identification permet d'anticiper, de ne pas se laisser surprendre par un appel et peut même aboutir à l'évitement de la communication.

D'autres expérimentateurs n'ont pas fait usage de cette fonctionnalité et se sont contentés du réglage de la sonnerie que certains trouvent « *énervante* » et d'autres « *sympa* ».

L'« avertisseur sonore » peut même parfois être mis hors service de manière volontaire, afin de ne pas recevoir d'appel :

« Ce qui est génial, c'est d'enlever la sonnerie pendant la nuit, comme ça quand on dort, on ne nous dérange pas. On doit le faire une fois par semaine. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

L'utilisation du signal sonore comme moyen d'identifier un appelant peut également être à l'œuvre dans des foyers équipés de plusieurs types de téléphones. Ainsi, le fait que tel ou tel téléphone sonne est déjà significatif :

« Les enfants et les grands-parents appellent sur ISI parce que c'est moins cher. Les enfants ont des cartes de téléphone. Avec le portable, on sait qui appelle. Quand l'autre téléphone sonne [ISI], je m'attends à des gens que je connais, peut-être que le 'allô' est moins professionnel. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

◆ Identifier par un signal visuel : la présentation du numéro

Si l'utilisation du signal sonore comme moyen d'identifier l'appelant implique la présence de l'appelé, la fonction de la présentation du numéro peut aussi être pertinente pendant l'absence de l'appelé.

Soulignons d'abord que l'appréhension visuelle peut se faire en amont de l'identification du numéro, c'est-à-dire au moment où l'appel est réceptionné par le

terminal Matra. En effet, le signifiant visuel peut précéder le signifiant sonore lorsque « l'écran s'allume avant la sonnerie ». Ainsi, « la lumière de l'écran alerte ».

LE JOURNAL DES APPELS REÇUS PROPOSE PAR MATRA

Les personnes qui ont souscrit un abonnement (identification du numéro) peuvent avoir accès au journal des appels reçus du terminal.

La présentation du numéro peut être utile en cas d'absence lorsque l'émetteur de l'appel ne laisse pas de message. Ce peut être le cas de correspondants âgés qui appréhendent le répondeur :

« Ce qui est génial, c'est qu'on sait qui vous a appelé. Mes parents ne laissent pas de message, et avec ça, comme j'ai pris la présentation du numéro, quand je rentre, je sais que ma mère m'a appelé alors je la rappelle. Des fois, elle a quelque chose d'important à dire et elle ne laisse pas de message, donc là c'est bien. Elle n'aime pas parler dans le répondeur. Ma grand-mère qui a quatre-vingt ans me laisse des messages. » (groupe Toulouse, non I)

La fonction de la présentation du numéro est alors identique à celle du **répondeur** :

« J'ai toujours préféré utiliser la présentation du numéro comme répondeur sur tous mes téléphones, je n'ai jamais eu de répondeur. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Ce service permet à la personne appelée d'assurer sa joignabilité même pendant une absence, venir remplacer ou compléter l'usage d'un répondeur :

« [le journal des appels reçus] Quand je suis là ce n'est pas utile, mais c'est un complément d'un répondeur qui permet d'avoir un message sous forme de numéro. »
(F, 23 ans, utilisateur, non I)

La fonction de présentation du numéro peut être différente lorsque la consultation du journal des appels reçus a pour but de donner un aperçu des appels en offrant une sorte de panorama des communications téléphoniques. La présentation des numéros semble avoir dans ce cas une **fonction de révélateur** des pratiques de sociabilité téléphonique, et par extension, de la densité des relations sociales :

« [Le journal des appel reçus sert à] Contrôler le nombre et le temps entre un appel et un autre pour savoir si les gens tiennent à vous. » (groupe Toulouse, non I)

« Ca fait des repères dans une vie de routine, on sait quand on s'est appelés, le temps. » (groupe Toulouse, non I)

Le journal des appels reçus peut aussi permettre l'identification de l'appelant au moment de la réception de l'appel et avoir une **fonction de filtrage** visant par exemple à

« protéger » l'espace et le temps domestique d'une « intrusion » de la sphère professionnelle :

« Si [l'appel] c'est le travail on ne répond pas. » (groupe Toulouse, non I)

Nous avons repéré trois fonctions du journal des appels reçus (répondeur, révélateur, filtrage) dont l'usage s'inscrit dans le **temps présent** de l'appel ou dans un **temps différé** par rapport à l'appel.

LES AUTRES MOYENS D'IDENTIFIER LE NUMERO D'APPEL

Si le journal des appels reçus est une fonctionnalité propre au terminal Matra, le service de présentation du numéro peut être fourni par d'autres outils, comme :

- Le téléphone portable :

« Avec le portable, je vois le numéro des gens qui appellent. Ce service était gratuit les deux premiers mois, je l'ai gardé. Je l'éteins assez souvent. En déplacement, je le laisse allumé. C'est surtout mon mari qui appelle pour le boulot. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

- Un service gratuit de France Telecom (la composition du « 31-31 » qui permet l'identification du numéro du dernier correspondant). Ce service peut être redondant avec le journal des appels reçus du terminal Matra :

« J'ai entendu à la radio ce matin que France Telecom propose un nouveau service pour savoir qui a appelé. C'est un service gratuit, il faut faire le 31-31 [il fait la démonstration à partir du terminal ISI]. Quand on a ISI, c'est moins intéressant. C'est bien pour les gens qui n'ont pas d'abonnement. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

- Le boîtier de reconnaissance vocale dont l'utilisation peut être en partie remplacée par la consultation du journal des appels reçus :

« Quand je rentre, ISI est éteint. Je regarde mon boîtier de reconnaissance vocale France Telecom que j'ai acheté [qui est situé sur une étagère, posé sur le bureau où se trouve l'équipement informatique - PC, scanner -]. Si la lumière clignote, au lieu d'aller consulter les numéros sur mon boîtier, j'allume ISI et je consulte le journal des appels reçus. Je sélectionne les noms des personnes qui m'ont appelée pendant mon absence et je les rappelle immédiatement. J'ai un répondeur, mais je ne l'utilise pas. Sur le répondeur, c'est un message vocal, il faut noter le numéro de la personne et le composer. Avec ISI, c'est plus rapide et plus pratique. Je rappelle les gens sans avoir écouté leur message sur mon répondeur. Si on me dit 'je t'ai laissé un message tout à l'heure', je dis 'oui, oui' mais en fait, je ne l'ai pas écouté. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

◆ **Les pratiques de filtrage : un moyen de gérer l'effet intrusif d'un appel**

Les pratiques de filtrage (qui se basent sur l'identification de l'appelant dont les supports sont la sonnerie et la présentation du numéro) révèlent un besoin de contrôler les appels entrants. L'enjeu de ces pratiques est la gestion de la proximité et de la distance, de la présence et de l'absence dans la communication avec les autres, médiatisée par le téléphone.

Identifier l'interlocuteur par son numéro permet de **ne pas donner suite à l'appel** si la personne est jugée à ce moment là « indésirable ». L'effet intrusif de l'appel pourra alors être contrôlé :

« [Le journal des appels reçus] Ca me permet de filtrer. Si on voit que c'est quelqu'un qui parle beaucoup, on peut ne pas décrocher. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

« Des fois, on n'a pas envie de répondre, on est enquiqué par des boîtes de prospection téléphonique.[...] Des fois, simplement on a envie de répondre à personne. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Soulignons qu'un des moyens de contrôler les appels entrants est situé bien en amont et consiste à **ne pas diffuser son numéro** à certaines personnes de son entourage :

« Je ne donne pas mon numéro de portable professionnellement pour qu'on puisse avoir un portable si on part en vacances tous les deux. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

Un autre moyen d'éviter certains appels dérangeants consiste à **changer de numéro** :

« C'est parce qu'on était perturbés par des gens alors on a changé de numéro. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

La protection de soi peut aussi passer par la **surveillance** des appels entrants :

« Parfois je dis à maman que c'est un portable qui appelle, il y a des gens qui appellent, il y a une vieille qui a appelé plein de fois. » (F, 14 ans, néophyte, I)

« Tous les soirs, vers 18 heures, pendant une semaine, un numéro appelait. J'ai refait le numéro, mais c'était un numéro inconnu. J'ai téléphoné aux renseignements et on m'a dit que c'était une société. C'est bien de savoir qu'on est appelé, les cambrioleurs le font pour savoir s'il y a quelqu'un. » (F, 43 ans, néophyte, I)

Les fonctionnalités d'identification de l'appelant (visuelle et sonore) du terminal Matra peuvent être associées à des pratiques de filtrage visant à contrôler et à surveiller les appels entrants, pendant la présence où l'absence de la personne appelée. Un autre aspect de la réception d'appel pendant l'absence consiste à recueillir des messages.

3. Recueillir des messages pendant son absence

La réception de messages est un autre aspect de la gestion de l'absence des appelés. Pour les expérimentateurs rencontrés, cette fonction peut être assurée via le terminal Matra grâce au service « Top Message », mais aussi par un répondeur « classique », une messagerie de portable ou un « Tadoo ».

a. L'usage de Top Message

Top Message est un service auquel la plupart des expérimentateurs ISI ont eu accès. Une petite icône sur l'écran d'accueil d'ISI permet l'accès à la boîte vocale. Ce service de réception de messages entre plus ou moins en concurrence avec l'équipement précédent des expérimentateurs.

◆ Top Message remplace l'ancien répondeur

Pour une partie des expérimentateurs, Top Message remplace le répondeur téléphonique :

« Maintenant, depuis ISI, le répondeur du téléphone de l'entrée est débranché depuis le 22 août, depuis qu'on sait qu'on a Top Message. On ne savait pas qu'on l'avait, on est contents. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Top Message est plutôt utilisé dans la gestion de l'absence, de la même manière que le répondeur, alors qu'il peut aussi fonctionner pour signifier l'occupation de la ligne :

« Hier, j'ai essayé. J'ai appelé et je suis tombé sur Top Message parce que ma femme était sur le Minitel via ISI. On a la possibilité d'avoir deux messages différents (un message en occupation et un en non-réponse), je ne l'ai pas encore fait. En ce moment, il y a le message standard qui se déclenche d'office au bout de 5 sonneries. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Vis-à-vis des personnes qui appellent, le changement de voix et de message peut ne pas avoir eu beaucoup d'impact :

« Ma sœur a appelé, elle m'a dit qu'elle avait laissé un message, mais rien de plus. Une fois, on m'a dit : 'Tiens, ce n'était pas ta voix ' . » (F, 43 ans, néophyte, I)

En revanche la nouveauté du message peut surprendre :

« Une amie m'a appelée et est tombée sur Top Message. Elle a cru qu'elle se trompait parce que ce n'était pas le même message. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

Vis-à-vis des expérimentateurs, la « voix » de Top Message peut même être qualifiée d'« agréable ».

Par ailleurs, si le fonctionnement autonome du service est apprécié, la contrainte de Top Message est la non maîtrise du stockage des messages, contrairement au répondeur :

« Top Message est pas mal par rapport à un répondeur, on n'a pas de problèmes de messages dépassés, de piles usées. Avec le répondeur, on maîtrise la sauvegarde des messages alors que Top Message les stocke pendant 48 heures. Il y a quelques contraintes avec Top Message. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

◆ **Top Message ne remplace pas le répondeur**

En revanche, d'autres expérimentateurs disent ne pas avoir abandonné l'usage de leur répondeur et ceci pour plusieurs raisons :

- Le répondeur est jugé *« plus pratique »*
- La technologie de Top Message peut être vue comme une « régression » par rapport au répondeur :

« J'ai pas d'intérêt à prendre Top Message, j'ai un répondeur. Je trouve que téléphoner pour savoir si j'ai un message ça fait très répondeur des années trente quand on laissait ses messages à la Poste. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

- L'atout du répondeur est la possibilité de filtrer les appels :

« Avec le répondeur, on peut filtrer les jours où on n'est pas censés être là. » (F, 21 ans, néophyte, non I)

- Le coût de la consultation de la boîte vocale est jugé excessif :

« Ca pourrait être un plus du téléphone mais seulement si ça n'amène pas un surcoût, parce que Top Message, ça n'a pas un intérêt au point de le payer très cher. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

En terme de coût, le répondeur peut sembler plus avantageux :

« C'est utile d'avoir un répondeur. Si c'est le prix d'un appel ordinaire, je me poserais la question, au prix du répondeur, en 300 appels on a vite rentabilisé. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Notons ici que la question du coût de ce service ne semble pas très clair pour certains expérimentateurs, comme l'illustre cet échange entre un père et un fils :

« [Le fils] Non c'est pas possible que ce soit payant, personne ne le prendrait, je pense que ça coûte dix francs par mois tout compris.

[le père] Les communications je ne sais pas. »

D'autre part, certains ne connaissent même pas l'existence de Top Message :

« Il y a un répondeur sur ISI, ah bon ? » (H, 22 ans, néophyte, non I)

b. Les autres supports de réception de messages

Dans d'autres cas, l'utilisation de Top Message ne se fait pas en termes de concurrence mais de coexistence avec d'autres supports de réception de messages qui ont offert d'autres fonctionnalités.

◆ Le Tatoo : un récepteur individuel et portable

Dans une des familles rencontrées, le fils aîné de 12 ans possédait un Tatoo depuis peu. Cet équipement a été décidé par les parents, alors que lui désirait un téléphone portable, dans le but de « *le joindre quand il se ballade avec ses copains* ». Ainsi, la possibilité de laisser un message à l'enfant devait éviter « *d'appeler chez les parents des copains* ». Du point de vue des parents, l'usage ne semble pas pour l'instant concluant puisqu'il s'avère que l'enfant ne porte pas toujours le Tatoo sur lui ou n'a pas encore pris l'habitude de consulter ses messages.

◆ La messagerie du téléphone portable

L'utilisation de la messagerie du téléphone portable offre une fonctionnalité innovante par rapport à Top Message, qui est le couplage de la boîte vocale avec un site Web :

« Pour laisser des messages sur mon portable, les gens font mon numéro de portable et tapent le message ou font mon adresse portable sur le Net. J'ai vu une publicité à la télé pour ce service. Un de mes partenaires ICQ avait une adresse Itinérís, donc je suis allée sur le site Itinérís pour m'inscrire. J'ai eu un mois d'abonnement gratuit. Maintenant, ça me coûte 10 francs par mois qui sont prélevés sur mon compte et ça apparaît sur ma facture. SFR fait ça aussi. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

4. L'exploitation des données mémorisées pendant l'absence

Que ce soit par le biais de Top Message ou du journal des appels reçus, des données sont stockées pendant l'absence des utilisateurs d'ISI. Diverses pratiques de gestion de ces données ont été relevées :

- Les messages de Top Message sont **effacés**, « *comme sur le répondeur.* »
- Les messages peuvent **impulser un appel**, via le journal des appels reçus :

« C'est plus convivial qu'un répondeur classique. Quand on sait qu'on a eu un message après consultation de Top Message, on va sur 'journal des appels reçus' et on appelle directement la personne. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Voire aussi une **consultation Minitel**, avant l'appel :

« Des fois, je fais '3615 ANNU'. Des fois, des gens appellent par erreur et on les rappelle. » (F, 43 ans, néophyte, I)

- Le contenu du journal des appels reçus peut être conservé :

« Le soir, quand on rentre, on regarde le journal des appels reçus. Ça sert de répertoire à mémoire temporelle. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Mais il peut également être effacé :

« Je l'ai vidé après mon retour de vacances. Maintenant, j'ai 50 appels. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Ce qui, pour cette personne, n'est pas une pratique appliquée à la gestion des e-mail sur micro-ordinateur :

« Sur PC, je n'imprime jamais les messages, je les stocke, je ne les efface jamais. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

- Le journal des appels reçus peut ne pas faire l'objet d'une attention particulière :

« Ça s'efface automatiquement quand le contenu dépasse vingt appels. A partir d'un numéro inconnu, on peut créer une fiche, je ne l'ai jamais utilisé. Sauf peut-être quand j'ai perdu le numéro d'une entreprise et je l'ai recrée à partir de la liste. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

5. La gestion de la réception d'appelset d'un autre usage du terminal ISI

La spécificité du terminal Matra induit une situation particulière qui est la gestion, sur une même ligne téléphonique, de la réception d'un appel et d'un autre usage du terminal comme Internet. Plusieurs moyens sont mis en œuvre par les expérimentateurs.

- Les connexions Internet sont faites à des heures tardives, ce qui ne gêne pas la réception d'appel ;
- La réception d'appel peut se faire sur le téléphone portable, ce qui évite le double usage de la même ligne :

« Me joindre quand je suis sur Internet ça n'a pas vraiment posé de grands problèmes, les gens m'appellent sur le portable. Je ne prendrai jamais le signal d'appel parce que gérer deux communications en même temps, je n'en ai pas besoin. C'est déplacé dans mon utilisation des communications. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

- Top Message se déclenche et l'interlocuteur peut laisser un message :

« *Quand on est en communication, si quelqu'un appelle, il va directement sur Top message, ça ne sonne jamais occupé.* » (F, 46 ans, néophyte, non I)

6. Les difficultés d'usage du terminal en réception d'appels

Les expérimentateurs font part de différents niveaux de difficultés d'utilisation des fonctionnalités propres au Webphone, liées aux pratiques de réception d'appels.

a. Les difficultés de Top Message

Les freins d'usage de Top Message relèvent d'un problème d'installation ou de difficultés d'utilisation de la part des expérimentateurs.

- Certains expérimentateurs font part de dysfonctionnements du service :

« *Des gens m'ont dit qu'ils m'avaient laissé un message, mais sur Top Message, je n'ai jamais entendu de bip, donc je l'ai arrêté. Normalement une icône apparaît, ce n'est pas encore mis en service.* »

« *Top Message est arrêté car il ne sonne pas quand j'ai un message. On ne sait pas quand quelqu'un a appelé, on n'est pas averti qu'il y a un message. Il faut faire le '31 25' à chaque fois pour être sûr qu'il y a un message.* » (groupe Toulouse, non I)

D'après un expérimentateur, ces dysfonctionnements peuvent être imputables aux centraux téléphoniques.

- L'incertitude peut être telle que **l'expérimentateur ne sait pas s'il dispose de Top Message** :

« *On nous avait dit qu'il y aurait Top message gratuitement pendant six mois, je crois qu'il n'est pas activé.* » (F, 49 ans, utilisateur, I)

« *Top message, je ne sais pas, je ne l'ai pas, soit parce qu'il n'a pas été mis en œuvre, ou peut-être que la fonction n'est pas déclenchée.* » (H, 28 ans, néophyte, non I)

Un expérimentateur a même dû avoir une **démarche active auprès de France Telecom** pour disposer de ce service :

« *On a Top Message depuis fin août. Durant la première enquête, on m'avait dit que Top Message allait être fourni. Mais comme il y a eu un problème de matériel, le service a été offert après l'installation du terminal. On a téléphoné pour le demander. J'ai appelé la hot line et on m'a dit que Top Message serait mis en service, j'ai reçu un courrier fin août me disant que c'était en service.* » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Par contre, pour cette autre personne, une requête auprès de France Telecom n'a pas abouti à la mise en place de Top Message :

« Top Message ne marchait pas dès le début, après il fallait rappeler pour qu'ils le mettent en place, on ne l'a jamais fait, on a préféré rebrancher l'ancien. On n'a pas non plus réussi à faire marcher Top message, alors on a gardé notre ancien sans fil avec répondeur. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

A l'issue de sa démarche de renseignement, une expérimentatrice est persuadée que l'accès à Top Message n'est pas possible :

« Top Message, je m'étais renseignée, ce n'était pas possible. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

- D'autres expérimentateurs n'arrivent **pas à avoir accès à Top Message pendant une double utilisation de leur ligne téléphonique** :

« Quand on est sur Internet, on m'avait expliqué que si des gens essaient de me joindre, ils vont tomber sur une messagerie. Moi je n'ai jamais eu de message, pourtant je suis sûr que des copains ont essayé de me joindre pendant que j'étais sur Internet. Je crois que le service n'est pas en route, de toute manière, on utilise le répondeur qui est sur l'autre téléphone. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

« Quand on est sur Internet, on n'a pas le double appel, c'est vraiment casse pied, les gens ont le message 'votre correspondant est en ligne', et nous, on n'a rien, ce n'est vraiment pas pratique. Les explications sont vraiment sommaires, comme le guide. On a une ligne et le signal d'appel qui ne marche pas quand on est sur Internet. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

- L'utilisation de Top Message semble parfois **incompatible avec le signal d'appel**
- Il peut être considéré **difficile de passer d'une utilisation routinisée du signal d'appel à l'utilisation nouvelle de Top Message** :

« Je suis habituée au matériel Matra. Sur mon téléphone de marque Matra, [qu'elle sort d'un carton où il est rangé depuis l'installation de ISI], il y a une touche 'signal d'appel'. Le problème, sur ISI, c'est qu'il n'y a pas cette touche. Alors comment faire pour prendre la deuxième ligne ? La notice dit qu'il y a une icône sur l'écran pour indiquer l'appel, mais cette icône n'existe pas. J'ai appelé la hot line, et on m'a dit de faire 'RI' avec le clavier. Mais ce n'est pas pratique de faire ça par rapport à l'appareil Matra que j'avais avant. Pour moi, c'est une régression de la technologie. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

- Les **manipulations pour accéder à Top Message** ne semblent **pas toujours bien maîtrisées** :

« Sur ISI, tu ne vois pas quand tu as un message, chaque fois que je rentre, je décroche pour appeler Top Message qui n'apparaît pas tout de suite alors je fais tout un trafic et j'arrive sur Top Message. En fait je décroche et je raccroche [...]. Pour aller sur Top Message, je n'ai pas trouvé d'autre moyen que de décrocher et raccrocher rapidement pour arriver sur l'écran vert où il est écrit 'Top Message'. »

(F, 46 ans, néophyte, non I)

D'autres personnes font part de leur **manque de savoir-faire pour le réglage des options du service**, ce qui a pour conséquence un usage insatisfaisant :

« Le problème du Top Message c'est qu'il s'efface automatiquement au bout de deux jours. » (groupe Toulouse, non I)

« Top Message ne se déclenche qu'à la cinquième sonnerie. C'est un peu long. Mon répondeur se déclenche au bout de la deuxième. Ça peut peut-être se régler. Les gens attendent longtemps, pendant 5 sonneries, ensuite il y a le message, c'est long. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

Pour les personnes qui éprouvent des difficultés d'utilisation, le **manque de recours de la part de France Telecom** (hot line, notice) permettant une prise en charge du « novice » est regretté :

« Top Message, c'est gratuit. Mais je ne savais pas le faire marcher. J'ai appelé la hot line, ils m'ont expliqué comment faire. Mais France Telecom aurait dû envoyer une documentation. Je ne connaissais pas Top Message avant. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

Une expérimentatrice toulousaine a fait appel à une agence France Telecom parisienne pour comprendre les modalités d'accès à Top Message :

« J'ai reçu un courrier de France Telecom qui disait que Top Message n'était pas facturé. Je ne savais pas comment accéder à la messagerie, alors j'ai appelé France Telecom à Paris. J'avais des messages, mais je ne savais pas. On m'a dit, si la tonalité est différente, c'est que vous avez des messages, mais moi, je ne reconnais pas de tonalité différente. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

- Le **manque de signal visuel** (comme le voyant qui clignote sur les répondeurs) pour signifier la présence d'un message, et par conséquent, l'obligation astreignante de consulter Top Message pour vérifier s'il y a des messages ou non sont des points négatifs :

« L'inconvénient de Top Message c'est que ça m'oblige à appuyer sur 'sommaire' pour vérifier si j'ai un message et appeler après. ISI ne le montre pas. Je voudrais qu'il y ait une lumière, ça m'obligerait à m'appeler. Je ne sais pas si je dois payer à chaque fois que je les appelle. Alors que le répondeur, ça clignote, on voit le nombre de messages. La lumière serait bien pour voir les messages. Il faudrait aussi pouvoir revenir sur les anciens messages. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

b. Les difficultés du journal des appels reçus (présentation du numéro)

Plusieurs personnes rencontrées ont semblé surprises devant leur journal des appels reçus vierge (« *Quand une personne appelle, le numéro ne s'affiche pas* », « [lors de l'observation:] *pourquoi il n'y a rien dans ce journal des appels reçus ?* ») et paraissaient ne pas savoir que la présentation du numéro est un service payant :

« *Au début, on m'avait dit que la présentation du numéro était à l'intérieur, j'ai abandonné comme c'est pour une courte période, je ne me suis pas abonné à la présentation du numéro. C'est clair que ça aurait été un plus.* » (H, 28 ans, néophyte, non I)

Certaines personnes expriment aussi leur **étonnement**, voire leur **frustration**, de ne pas avoir accès automatiquement à ce service dans le cadre de l'expérimentation :

« *Ils auraient pu nous donner la présentation du numéro pendant le temps de l'expérimentation.* » (groupe Paris, I)

Certains ont fait la démarche de demander l'abonnement :

« *ISI permet d'afficher les numéros des appels reçus, mais ce n'était pas installé. J'ai appelé France Telecom pour l'avoir.* » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Certaines personnes ne savent pas non plus distinguer le journal des appels reçus d'autres fonctionnalités ou services :

« *On n'est pas abonné, on n'a pas eu le temps de s'en occuper. J'essaierai de le mettre avant la fin de l'expérimentation parce que le répondeur n'est pas super. le journal des appels émis, ça fait répondeur, ça fait messagerie, ah non ! c'est Top Message ! En fait, je n'ai jamais regardé le journal des appels reçus.* » (H, 26 ans, néophyte, non I)

La fonction du journal des appels reçus peut donc être **mal identifiée** :

« *Je n'ai pas trouvé de liste, je ne comprends pas trop ce que c'est.* » (F, 50 ans, utilisateur, I)

En revanche, certaines personnes établissent le lien entre l'abonnement au service « identification du numéro » et fonctionnement du journal des appels reçus :

« On n'a pas la reconnaissance du numéro, alors, ça ne sert à rien. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

D'autre part, si pour certains expérimentateurs, ce service est utile (« *L'intérêt, c'est de voir le nom de la personne appelée* »), pour d'autres il semble **limité** (« *Quand la personne qui appelle est sur liste rouge, la présentation du numéro ne marche pas* ») ou alors **sans intérêt** puisqu'il fait double emploi avec le répondeur (« *Les appels reçus, ça n'a aucun intérêt puisqu'on a un répondeur* ») ou le téléphone portable (« *La présentation du numéro, on l'a sur les portables* »).

En outre, l'utilisation du journal des appels reçus peut être volontairement limitée du fait de son **association au contrôle** des pratiques du conjoint :

« Je l'utilise pas trop, si je regardais, j'aurais l'impression de contrôler mon amie, alors je ne le fais pas. Peut-être que dans une famille ça peut être utile, ça joue à fond une fonction de contrôle. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Cependant, certains expérimentateurs ont souhaité bénéficier de ce service mais se sont heurtés à des **difficultés**.

- L'abonnement à la présentation du numéro peut impliquer un changement de numéro trop lourd à supporter :

« J'ai voulu le faire mais quand ça a été fait, avant ISI, ça m'aurait obligé à changer de numéro parce qu'il fallait que je change de central téléphonique, du coup ça impliquait trop trop trop trop de monde alors j'ai renoncé. Je tiens à mon numéro qui est simple à retenir et je précise, comme j'ai des activités associatives, c'est quand même très important pour les gens d'avoir un numéro dont ils se souviennent facilement, quand on a cette chance, il faut en profiter. » (groupe Paris, I)

- Chez un expérimentateur, il semble exister un problème de configuration du journal des appels reçus. En effet, le mode d'affichage des numéros dans le journal des appels reçus fait disparaître le zéro (0), ce qui oblige à modifier les numéros du répertoire (enlever le zéro) afin que l'identification puisse se faire :

« Le journal des appels reçus enlève le zéro, alors les numéros ça donne des numéros à neuf chiffres. Il n'y a pas le zéro devant le premier chiffre. Par contre, pour appeler à partir du répertoire, il faut par exemple écrire 05 au début, je suis obligé de changer, parce que le journal des appels reçus ne reconnaît que ceux qui n'ont pas le zéro. On ne peut pas utiliser directement le répertoire. Je ne peux pas

utiliser les mêmes numéros pour appeler depuis le répertoire et pour voir les appels reçus. Comme dans le répertoire on peut mettre deux numéros, par exemple je mets le bureau sans le zéro, en écrivant 5, et pour le domicile avec 05, je reconnais comme ça [et l'identification du numéro peut s'effectuer]. »

- Il semble que Top Message et le journal des appels reçus soient l'objet d'une certaine **confusion** due à un manque d'information qui entraîne une limitation de leurs utilisations, provoquée également par des **dysfonctionnements techniques**.

Le moment de la réception d'appel permet moins de choisir l'appareil sur lequel va s'effectuer l'appel. Néanmoins, il existe des manières de préparer sa préférence de combiné (lorsque celui-ci correspond à un numéro spécial, comme pour le téléphone portable ou une ligne professionnelle) ou de transférer les appels entre différents téléphones. L'équipement ISI est apprécié non pas pour le confort même de son combiné, mais pour les fonctions de filtrage, de reconnaissance de l'appelant (sonneries différentes selon les catégories de personnes, reconnaissance du numéro), de mémorisation des appels, d'enregistrement des messages (Top Message).

Ces fonctions sont donc multiples, mais peuvent alors ne pas être maîtrisées par les expérimentateurs ou inconnues pour eux.

D. LES MODALITES D'ACCES AUX SERVEURS TELETEL

Parmi les personnes interrogées, plusieurs sont équipées d'un micro-ordinateur avec une émulation Minitel ou d'un appareil Minitel « classique ». Se pose alors la question du choix du support d'accès aux services Télétel. Trois supports pour accéder aux serveurs Télétel peuvent se concurrencer : le Minitel, le terminal Matra et l'ordinateur. Le terminal Matra peut venir s'ajouter à des arbitrages persistants (Minitel versus ordinateur) ou en créer (quand il n'existait qu'un support Télétel dans le foyer avant ISI).

Par ailleurs, au-delà du support d'accès aux serveurs Télétel, se pose également la question de la concurrence entre les serveurs Télétel et d'autres modes et supports de communication dans la recherche d'informations.

1. L'arbitrage entre le terminal Matra et l'ordinateur pour l'accès aux services Télétel

a. Les atouts d'ISI

◆ Une connexion qui nécessite peu de manipulation

Pour la recherche d'informations sur des serveurs Télétel, l'atout de la connexion avec le terminal Matra est la **simplicité de manipulation**, contrairement à l'ordinateur qui a un temps d'allumage plus long :

« Sur l'ordinateur, il faut allumer l'ordinateur, chercher le programme. Mais j'ai pris l'habitude d'aller sur ISI pour le Minitel. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

« ISI, je l'ai sous la main pour le Minitel [...]. Et puis mon PC, je m'en sers occasionnellement, parfois je l'allume tous les trois jours, alors ISI c'est plus facile, il faut juste cliquer sur Minitel alors que mon PC, il faut que je l'allume. J'ai un ami qui a un PC allumé tout le temps c'est différent, moi je peux passer deux, trois jours sans l'utiliser. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Le terminal présente donc un atout (facilité de connexion) en comparaison au temps de mise en marche du micro-ordinateur préalable à la connexion aux serveurs Télétel. Mais lorsque le micro-ordinateur domestique est allumé, le terminal Matra perd son atout :

« Si l'ordinateur est allumé, j'aurai accès au Minitel de préférence par le PC. S'il est éteint, au lieu d'attendre 5 minutes qu'il se mette en route, j'irai sur ISI. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Ainsi, lorsque l'ordinateur est déjà en marche, la recherche sur les serveurs Télétel se fait dessus et le terminal Matra est délaissé.

◆ Le terminal Matra : un outil qui n'est pas associé à l'univers professionnel

Néanmoins, dans des cas particuliers, l'usage du terminal Matra est privilégié, même quand l'ordinateur est allumé. Si l'ordinateur est allumé dans le cadre d'une activité professionnelle à domicile, ISI est choisi pour des usages privés parce que ce n'est pas un outil qui appartient à l'univers professionnel :

« Quand je travaille, à mon bureau, je fais aussi des choses privées. Je fais des machines à laver, je mets le linge à sécher à mes moments de break. A ce moment, ma vie privée reprend le dessus sur ma vie professionnelle, ça fait office de pause. A ce moment, ça m'arrive d'utiliser ISI. Par exemple, je prends un rendez-vous chez le médecin, je prends ma pause, je passe dans la salle et j'utilise ISI pour le Minitel. »

J'utilise ISI surtout dans la journée pendant mes pauses et c'est surtout le Minitel. Je fais des petits trucs personnels pendant ma journée de travail. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

L'association de l'ordinateur, voire du Minitel, à l'activité professionnelle (même si la personne ne travaille pas à domicile) peut aussi avoir pour effet une limitation des usages de ces mêmes outils dans l'espace domestique, hors du temps de travail. Ainsi, un père de famille est un familier du Minitel et de l'ordinateur dans son univers professionnel, mais restreint ses utilisations résidentielles à des tâches administratives :

« Mon père téléphone peu, il n'utilise pas Internet ni le Minitel parce que c'est très lié à l'activité professionnelle, alors c'est déconnecté de tout ce qui est familial. Sauf l'accès à sa banque, il le fait par Minitel [via ISI], et ses comptes, c'est sur ordinateur. » (H, 17 ans, utilisateur, I)

Relevons ici que la cause des usages restreints d'outils technologiques en milieu résidentiel n'est pas forcément liée à une défaillance de compétences entraînant une mauvaise maîtrise technique qui pèse sur les usages. Elle peut aussi être liée aux connotations professionnelles de ces outils dans les représentations des utilisateurs. Nous pouvons alors supposer que la présence de ces outils « professionnels » dans l'espace de la maison est vécu comme le **marqueur** ou le **vecteur d'une intrusion de la sphère professionnelle dans la sphère privée**.

L'atout du terminal Matra est donc de ne pas être associé à l'univers professionnel par des personnes dont les pratiques professionnelles sont concentrées notamment sur l'utilisation de l'ordinateur. Le terminal Matra peut donc être un support technologique toléré ou bien accepté pour des usages privés à domicile.

◆ **Un coût jugé moindre**

L'arbitrage en faveur de l'utilisation du terminal Matra comme accès aux serveurs Télétel peut aussi s'ancrer sur l'argument du coût, jugé moindre que celui de l'émulation Minitel du micro-ordinateur :

« J'envisage peut-être d'aller sur des services Télétel de discussion avec ISI. Avant, j'avais l'accès Minitel avec Wanadoo, maintenant, c'est fini. Je le faisais un petit peu car le coût était élevé. (F, 30 ans, utilisateur, I)

b. Le choix de l'ordinateur face au Minitel et à ISI

L'ordinateur peut par contre être le support d'accès privilégié aux serveurs Télétel. Du point de vue de l'historique de l'équipement, l'acquisition d'un micro-ordinateur avec émulateur Minitel a souvent eu pour conséquence l'abandon du Minitel « classique » :

« J'ai rendu mon poste Minitel quand j'ai eu Internet par PC. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

« J'ai enlevé le Minitel quand j'ai eu un modem il y a 4 mois. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

◆ **Un confort d'utilisation plus satisfaisant pour les personnes qui se sont approprié leur environnement informatique**

Une première raison au choix de l'ordinateur est son confort d'utilisation lié à la maîtrise de l'environnement informatique :

« Je pense plus à utiliser le Minitel par Internet. J'utilise ces fonctions plutôt dans mon bureau accès PC. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

Pour les personnes qui sont autonomes dans leur utilisation du micro-ordinateur, l'accès aux serveurs Télétel est jugé pratique :

« Le Minitel à partir du PC pour regarder les programmes de cinéma, c'est souvent. Mais la plupart du temps, je téléphone, sinon, je vais sur le PC, c'est pratique et bien. » (E13 fille 14)

Enfin, la souris offre une maniabilité spécifique à ce support :

« Sur l'ordinateur pour avoir la suite on pouvait le faire via la souris. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

◆ **Une possibilité de stockage et d'impression des informations**

L'accès aux serveurs Télétel via le micro-ordinateur présente une fonctionnalité impossible à partir du terminal Matra, à savoir le stockage et l'impression des informations consultées. Le fait de pouvoir stocker ou imprimer peut être une manipulation faisant suite à la consultation de certaines données comme des horaires de train ou des comptes en banque :

« Pour les horaires de train de banlieue, je préfère l'ordinateur comme ça je peux imprimer, ou alors je fais une copie écran sur mon ordinateur et je stocke sur disque dur. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

« Je consulte mon compte en banque par PC parce qu'il mémorise et c'est plus agréable au niveau du confort. Je suis installé à mon bureau, dans mon fauteuil, j'ai un grand écran. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

« Je consulte les comptes mais j'imprime, le Minitel c'est bien pour prendre un numéro qu'on peut noter, pour les comptes ça ne va pas, il faut imprimer. Je note sur un bout de papier quand je consulte le Minitel. » (E11 I)

C'est précisément cette possibilité de traitement des informations en dehors de la consultation qui est l'atout du micro-ordinateur par rapport au terminal Matra :

« Avant, on avait un Minitel classique à la maison. Je faisais beaucoup de jeux dont la facture était élevée. Maintenant, je passe par l'ordinateur. Sur le micro, par le Minitel, je cherche des renseignements pour les concours, je fais des jeux. Quand je suis sur la page, j'arrête la connexion et je peux revoir toutes les pages et les imprimer, je suis tranquille. » (F, 43 ans, néophyte, I)

L'arbitrage en faveur du micro-ordinateur peut néanmoins résulter d'une tension entre le fait de perdre du temps pour l'allumage de l'ordinateur et la possibilité de consultation hors connexion et d'impression des données :

« Je vais sur le Minitel par le PC tous les jours. Je n'utilise pas ISI. On prend plus de temps à allumer l'ordinateur, mais on peut garder les choses en mémoire, donc je préfère le micro. » (F, 43 ans, néophyte, I)

Par contre, ISI favorise une rapidité d'accès aux serveur Télétel :

« ISI est mieux pour sa rapidité d'accès, le plus par rapport à l'ordinateur c'est qu'il suffit de cliquer sur Minitel. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

◆ **Une possibilité d'accès au micro-ordinateur en milieu professionnel**

L'utilisation du terminal Matra peut n'être que très ponctuelle lorsque l'expérimentateur peut disposer de l'émulateur Minitel sur un micro-ordinateur de son lieu de travail :

« Je l'utilise peu parce que je l'ai sur ordinateur au bureau, j'utilise ponctuellement l'annuaire, et j'ai dû faire une réservation SNCF. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

2. L'arbitrage entre ISI et l'appareil Minitel

Le deuxième outil qui peut entrer en concurrence pour l'accès aux serveurs Télétel avec le terminal Matra est le Minitel « classique ». Nous avons repéré deux catégories de pratiques : une dynamique de transfert d'usage du Minitel vers le terminal Matra et au contraire, un usage persistant du Minitel.

a. Une dynamique de transfert d'usage du Minitel vers ISI

Comme nous l'avons vu plus haut, l'acquisition d'un micro-ordinateur muni d'un émulateur Minitel a pu « détronner » le Minitel « classique ». Dans plusieurs foyers rencontrés, non équipés d'ordinateur, le sort du Minitel a également pu être le même au moment de l'acquisition du terminal Matra. Mais dans la plupart des cas, si le Minitel n'est plus utilisé, il est encore présent dans le foyer et déplacé à des endroits peu accessibles :

« Depuis ISI, on utilise ISI pour le Minitel. Le Minitel est toujours par terre entre un meuble et le mur. » (H, 33 ans, utilisateur, I)

Le Minitel peut être aussi simplement « débranché ». La substitution du Minitel par le terminal ISI dans les usages (« Je n'utilise plus mon Minitel depuis ISI ») peut aussi s'être réalisée matériellement :

« Le poste Minitel est débranché depuis ISI, il est dans le carton d'ISI. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

Enfin, on repère une dynamique de transfert d'usage du Minitel vers le terminal ISI, pour la consultation de **serveurs particuliers** :

« Je fais la surveillance de mon compte bancaire à La Poste et je vais sur le service des ASSEDIC. Avant ISI, je le faisais à partir d'un poste Minitel. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Les atouts du terminal Matra sont de plusieurs sortes. Tout d'abord, ISI offre la possibilité de mémoriser les numéros d'accès offre un accès rapide aux serveurs Télétel :

« L'atout d'ISI est d'être tout de suite en marche. Avec le Minitel, il faut appuyer sur les touches. Avec ISI, on n'a pas besoin de faire le 3611, ISI le fait pour nous. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

L'accès par le terminal ISI est donc jugé plus rapide :

« C'est plus rapide qu'un Minitel traditionnel, je fais tout avec le stylet. » (groupe Toulouse, non I)

« C'est plus facile d'accès, ça va plus vite, c'est plus souple. » (H, 51 ans, néophyte, I)

L'interface en couleurs rend les pages Télétel plus attrayantes :

« [A propos de la couleur] C'est vrai qu'il y a pas mal de sites qui sont élaborés sur des écrans colorés qui ne prévoient pas le relief pour un Minitel noir et blanc. pour le Minitel c'est agréable même si il y a un problème de stockage. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

« Par rapport au Minitel 'classique', ISI est plus attirant, la couleur est mieux, c'est plus lisible. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

Le clavier du terminal offre également un plus grand confort d'utilisation :

« C'est génial, on oublie si c'est 3611, 3615, on clique et ça part tout seul. Et puis le clavier des anciens c'était l'horreur, là c'est plus pratique d'utilisation et puis il y a la couleur. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

L'écran tactile est apprécié :

« *C'est mieux qu'un Minitel traditionnel, c'est plus simple d'établir la connexion, la couleur c'est un peu mieux, et les touches sur l'écran c'est bien.* » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Ces divers atouts font du terminal un support d'accès « *facile et convivial* ».

b. Un usage persistant du Minitel

L'utilisation du terminal Matra comme accès aux serveurs Télétel peut se heurter à plusieurs réticences qui contribuent au maintien de l'usage du Minitel « classique ». De plus, celui possède certains atouts.

Sur le Minitel, la possibilité de consulter la page Télétel hors connexion est connue et pratiquée par les personnes rencontrées, qui ne savent pas si elles peuvent le faire à partir d'ISI :

« *Sur ISI quand on arrête la communication, la page disparaît alors que sur le Minitel, elle reste en mémoire.* » (F, 43 ans, néophyte, I)

La possibilité de contrôler la durée d'utilisation en cours de connexion est également appréciée :

« *Avec d'autres Minitel, on a le temps passé en connexion. Avec ISI, on n'a pas ça pour savoir combien de temps on y passe* » (groupe Toulouse, non I)

Le clavier du Minitel est jugé plus confortable :

« *Sur ISI, les fonctions du Minitel sont un peu dégradées : il y a moins d'interactivité avec les touches qui ne sont pas aussi confortables que celles du Minitel.* » (F, 42 ans, néophyte, non I)

Alors que le Minitel classique offre des possibilités de contrôler le coût (stopper la connexion, voir le temps passé, etc.), le service Télétel par ISI profite de l'ergonomie de l'appareil, considéré meilleur que celle du Minitel classique (écran en couleurs, tactile, etc.).

◆ Des habitudes incorporées qui gênent le transfert

Une première raison du maintien de l'usage du Minitel « classique » est l'incorporation d'habitudes d'usage qui gênent le transfert. Ainsi, la pratique du Minitel semble plus facile que celle du nouveau terminal :

« Le Minitel, j'y vais plus facilement, je fais le 3611, et puis les services bancaires. Le virement que me font mes parents on peut le faire que sur Minitel. » (F, 23 ans, utilisateur, I)

La résurgence des habitudes d'usage incorporées peut même se faire à l'insu de l'utilisateur :

« J'ai déjà vérifié un numéro de téléphone et une adresse. J'ai fait le 36 11 et j'ai noté le numéro de téléphone. On utilise des fois le Minitel classique, mais il ne marche pas bien. Je l'ai utilisé une fois parce que j'avais oublié comment faire avec ISI. » (E13 fille 14)

Le poids de l'habitude peut donc gêner le transfert d'usage du Minitel au terminal :

« Pour les pages blanches ou jaunes j'ai conservé l'habitude de les regarder sur Minitel. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

◆ **L'impact de l'emplacement du terminal et du Minitel dans la maison**

Le maintien d'un usage privilégié du Minitel peut dépendre de son emplacement dans l'espace domestique. Ainsi, lorsque la personne est à proximité du Minitel « classique » au moment de la décision de la recherche d'informations, elle ne se déplacera pas pour utiliser le terminal :

« On a le premier Minitel qui est fourni gratuitement, il n'est pas abîmé du tout. Il est moins convivial, ses touches sont plus dures, mais il est toujours branché dans mon bureau, en bas. Si je prévois d'utiliser le Minitel, j'essaie de me servir d'ISI mais quand je suis en bas je prends systématiquement l'autre. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

Lorsque le Minitel est placé dans un endroit qui optimise son accessibilité, même l'argument du coût est moins important dans l'arbitrage entre l'usage du terminal Matra (ici pour accéder à Internet) et le Minitel :

« Par contre pour une recherche plus longue c'est moins cher sur Internet, même un petit dépassement. Mais j'utilise mon vieux Minitel du bas si mon ordinateur est éteint. » (F, 50 ans, utilisatrice, I)

◆ **Le Minitel est jugé plus performant**

Enfin, l'usage du Minitel peut être conservé parce que l'utilisateur juge qu'il est plus performant que le terminal :

« J'ai gardé mon Minitel car ISI est toujours long. » (groupe Toulouse, non I)

Le principal élément qui entre en jeu dans l'arbitrage pour le choix du support d'accès aux serveurs Télétel est l'efficacité. Ce sont les conditions de cette efficacité qui sont variables.

Par rapport à l'émulateur Minitel du micro-ordinateur, le terminal Matra semble correspondre à une **logique de simplicité et de rapidité de connexion aux serveurs Télétel**. C'est pour cette raison que le terminal est choisi plutôt que le micro-ordinateur qui véhicule aussi l'image d'un outil professionnel que certaines personnes n'ont pas envie d'utiliser chez elles.

Par contre, l'atout de la simplicité des manipulations pour se connecter perd toute valeur lorsque l'ordinateur est allumé.

Pour d'autres personnes, une utilisation régulière du micro-ordinateur domestique, induisant une grande **familiarité à leur outil informatique**, freinera l'intérêt du terminal pour une action qui peut être faite via leur ordinateur.

Certaines personnes montrent également ce type d'attachement au Minitel dont les pratiques sont incorporées, ce qui gêne le transfert d'usage au terminal Matra.

3. Les autres modes de communication en concurrence avec la consultation des serveurs Télétel

Certaines personnes interrogées préfèrent aux serveurs Télétel d'autres médias pour obtenir une information. Dans ce cas, l'arbitrage ne se fait plus au niveau du support d'accès, mais entre différents modes de communication et d'information.

a. Trouver une information en appelant un numéro dédié

Les serveurs Télétel peuvent être concurrencés par les numéros dédiés. Ainsi, lorsqu'un service (comme une réservation de billet de train) peut être obtenu par la consultation d'un serveur Télétel ou par un appel téléphonique, intervient la **comparaison en terme de durée d'utilisation** et donc de **coût** :

« Je fais seulement le 3611 parce que je sais que [le service Minitel] coûte cher. Pour la SNCF, j'appelle le 08.36... ça coûte moins cher. J'ai essayé le serveur SNCF mais c'est trop long à comprendre comment ça fonctionne. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Les personnes qui préfèrent téléphoner à un numéro dédié évoque aussi l'importance du **contact direct** et du **service personnalisé** :

« Pour chercher des numéros, je téléphone souvent au 12. Je suis mieux servie par quelqu'un qui va tout de suite à l'essentiel. J'appelle aussi quand je veux un horaire de train. J'ai travaillé comme prestataire de service (pendant 15 ans), je sais que le sourire aide à la communication. » (F, 42 ans, utilisateur, I)

b. La communication en face à face

La recherche d'informations utilitaires peut aussi se faire en face à face en dehors de tout support technologique de communication :

« Je suis allé [sur ISI] une fois pour essayer, pour voir comment ça se passait. Mais quand j'ai besoin d'un numéro le plus souvent je le demande à la personne, et puis je ne cherche pas des masses de numéros. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Une des conditions de ce mode de communication est la proximité du demandeur avec la source d'informations :

« J'utilise que ce qui est gratuit, le 3611, les autres services sont chers, alors comme on habite en plein centre ville, on peut tout avoir en marchant. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

Pour les gens qui préfèrent se déplacer, la communication en face à face peut être associée à une meilleure qualité de prestation :

« Comme j'ai la gare devant moi, j'ai cinq minutes à pied pour y être. Alors je préfère être devant une personne pour rediriger ma requête, plutôt que de cliquer sur mon Minitel. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

c. Le média papier

Le média papier peut dans certains cas être utilisé comme source principale d'informations :

« On a un annuaire alors le Minitel ne sert pas trop. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

L'arbitrage entre l'annuaire et le serveur Télétel se base sur la comparaison entre plusieurs éléments :

Le **coût** imposé de la recherche sur un serveur Télétel est perçu comme une contrainte :

« Si je dois chercher, je prends les pages jaunes. [les annuaires sont au séjour, ils forment une table sur laquelle est posé le téléphone] J'ai regardé un peu pour voir, mais quand on a Internet, il n'y a pas photo, le Minitel c'est dépassé. Le Minitel c'était bien jusqu'à il y a deux, trois ans, depuis avec la déferlante Internet, il a pris un sacré coup de vieux. Et puis c'est vachement franco-français, la tarification est très élevée, les 3615, 3617 c'est fou, ça coûte deux francs la minute. Et puis souvent les serveurs sont bien faits, il faut charger trois ou quatre pages au début, ça prend dix minutes et puis finalement tu as dépensé vingt balles à ne rien faire. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

La recherche de l'information peut également être plus appréciée sur le média papier qui offre un mode de classement et une présentation plus pertinente que la page minitel :

« Je n'ai jamais eu de Minitel, j'en voyais pas l'utilité. Pour trouver des informations je faisais toujours le 12, pour trouver des commerçants j'utilise les pages jaunes. C'est bien parce qu'ils sont tous référencés, alors on peut chercher par domaine et avoir une liste très longue, et puis les petites pubs sont pratiques pour se repérer. [...] Je n'utiliserai jamais le Minitel pour ce genre de recherche, sur les pages jaunes on a toutes les références, sur Minitel il faut noter chaque numéro. »

(H, 23 ans, utilisateur, I)

d. La concurrence serveurs Télétel / serveurs Internet

De nombreuses structures commerciales (prestations de service, commerce, etc.) disposent de plus en plus souvent d'une multitude de supports d'informations ou de vente pour enregistrer la commande du client. Par conséquent, il peut arriver que le client ait à sa disposition un serveur Internet et un serveur Télétel pour recueillir sa demande ou satisfaire sa demande d'informations.

Certains expérimentateurs d'ISI, dotés d'un accès Internet à domicile, disent aller « *plus facilement sur Internet* » que sur les services Télétel. Plusieurs raisons motivent ce choix.

◆ Un accès et une transmission d'information plus rapide

La rapidité d'accès et de transmission d'information peut être jugée supérieure sur un site Web que sur une page Télétel :

« Le Minitel j'ai laissé tomber dès que j'ai eu le micro ordinateur, j'ai fait un essai ou deux sur ISI mais je suis trop habitué à ma machine. Je l'ai trouvé plus lent que sur l'ordinateur, les services sont les mêmes. Avant, les commandes aux 3 Suisses, à la banque, on les faisait sur Minitel, maintenant on fait tout sur Internet. L'annuaire, je le regarde aussi sur Internet. Pour la SNCF, je vais au Géant Casino, derrière le métro, ça m'est arrivé une ou deux fois de le faire par Minitel. Aujourd'hui si j'avais un billet à acheter je passerais par l'ordinateur. L'usage du Minitel s'est raréfié, sur Internet on trouve une foule de renseignements rapidement et puis il y a le phénomène de la taille de l'écran, j'ai un dix-sept pouces alors pour visualiser c'est plus agréable. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

◆ Une recherche plus précise

Les modalités de recherche via Internet peuvent être jugées plus efficaces que sur un serveur Télétel pour mener une recherche précise :

« J'ai appris qu'on pouvait accéder aux pages jaunes par Internet. Par Internet, quand on est habitué, c'est mieux que par Minitel pour rechercher quelque chose de bien précis. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

◆ **Un coût de communication moindre**

Le coût de la recherche d'information via Internet est jugé moins élevé que sur un serveur Minitel :

« Le Minitel coûte cher. Sur Internet via ISI il semble que ça coûte moins cher. Sur le Minitel je vais sur des sites des tribunaux de commerce pour vérifier la fiabilité de l'entreprise, le nom du dirigeant. Je n'y vais pas par curiosité mais que quand j'en ai besoin. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

Ce coût est lié au contenu même des pages Minitel :

« Il y a un certain nombre de serveurs Minitel qui ont des données à forte valeur ajoutée, des choses comme ça qui sont relativement chères. » (groupe Paris, I)

Un expérimentateur fait part de sa stratégie pour limiter le coût de sa recherche en jonglant entre la navigation sur le site Web et les pages Minitel qui offrent des contenus complémentaires :

« On peut d'abord consulter le site sur Internet où c'est beaucoup moins cher et ensuite aller sur le site Minitel. On recherche exactement le type d'information qu'on cherche et ensuite on passe sur le service Minitel et là on sait exactement quoi demander, on le trouve en trente secondes et on a fait une grosse économie. Toutes les recherches du style registre du commerce, les choses assez chères, toutes les choses qui sont sur Minitel conçues exprès pour nous faire dépenser beaucoup d'argent avant d'arriver à l'écran de résultat. » (groupe Paris, I)

A la question de l'arbitrage pour le choix du support d'accès aux serveurs Télétel s'ajoute la question de l'arbitrage entre les différents supports et modes de communication pour mener à terme sa recherche d'informations. Le média Minitel est alors inapproprié lorsque les personnes donnent la priorité au **contact en face à face**. De plus, le **traitement des informations** sur les serveurs Télétel peut être jugé moins efficace en terme de classement et de présentation que sur les pages jaunes, version papier ou site Web. Enfin, le **coût de la recherche** sur un serveur Minitel jugé trop élevé est aussi un élément qui favorise l'utilisation d'autres supports de communication et d'information.

4. L'accès aux serveurs Télétel par le terminal ISI

Nous allons maintenant nous attacher aux pratiques du terminal en tant que support d'accès aux serveurs Télétel.

a. *Les occasions d'utilisation du terminal Matra*

La consultation de serveurs Télétel peut être déclenchée par diverses occasions :

Une recherche de numéros de téléphone ou d'adresses (3611)

La consultation des résultats du bac (serveur de l'éducation nationale)

La consultations d'horaires de films (par exemple, serveur Gaumont)

La consultation d'informations utilitaires (par exemple, 3617 CAF)

Des commandes en lignes : *« Par Minitel, j'achète des chaussures, des ustensiles de cuisine (poêles, casseroles), des trucs pour la salle de bain. Je n'achète pas de nourriture. »* (F, 35 ans, néophyte, non I)

Une recherche d'information sur des clubs de sport.

Selon les expérimentateurs, soit l'acquisition du terminal Matra n'a pas impulsé de nouveaux usages des serveurs Télétel (*« J'ai toujours la même pratique du Minitel, je m'en sers comme avant »*), soit au contraire a déclenché une augmentation de la connexion aux serveurs Télétel.

L'accès aux serveurs Télétel via ISI a pu remplacer un mode de communication en face à face :

« Je l'ai utilisé pour faire l'inscription en fac de mon frère, et pour le visionnage des résultats. Avant j'allais sur place pour les voir. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Il a pu également remplacer la consultation des annuaires :

« Avant ISI, j'utilisais les annuaires papier, le 12 je le faisais pas, c'est trop cher ou alors de chez mes parents. Donc le Minitel j'utilise vachement plus [depuis ISI] » (H, 22 ans, néophyte, non I)

A contrario, un expérimentateur rencontré mentionne une perte d'usage des serveurs Télétel suite à l'abandon de l'usage du Minitel « classique » :

« Je fais le 3611, je reste toujours dans les trois premières minutes ou on a les annuaires papier, je vais sur le 3616 sur les trucs de l'éducation nationale et puis sur le 3614 pour les spectacles toulousains, les infos cinéma. Avant je commandais à la Redoute, la Camif, maintenant je le fais par téléphone. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

Mais pour certaines personnes, la limitation des usages relatifs aux serveurs Télétel est antérieure à l'acquisition du terminal Matra :

« Avant je faisais mon code écureuil pour le compte en banque, le '3611', le '3615' pour des petites commandes, pour des vêtements, des chaussures. J'avais le temps, je ne travaillais pas. J'aimais le faire. Je me suis calmée parce que j'avais une note élevée. A 2,23 francs par minute, on ne se rend pas compte du temps passé. Je passais mon temps dessus. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

Il apparaît que pour les personnes qui se servaient du Minitel classique, la possession du terminal ISI n'a pas modifié leur pratiques de consultation des serveurs Télétel. Par contre, les personnes qui ne se servaient pas du Minitel classique ont pu être amenées, depuis l'installation d'ISI, à remplacer certains supports ou modes de communication par la consultation de serveurs Télétel via ISI.

b. Les manipulations lors de la consultation de serveurs Télétel via ISI

◆ Les difficultés d'utilisation

Au cours des observations portant sur les usages du terminal par les expérimentateurs, nous avons pu relever des difficultés d'utilisation du terminal Matra dans sa fonction d'accès aux serveurs Télétel.

La **maniabilité du clavier peut poser problème**. Ainsi, au cours de la démonstration, cet expérimentateur « *va sur le 3611* » en tapotant l'écran avec son ongle. Une fois sur la page d'accueil de l'annuaire, il tape « UPONT » (au lieu de « DUPONT »), puis « OULOUSE » (au lieu de « TOULOUSE »), puis s'exclame :

« Ca y est, une touche qui ne prend pas, et une autre. J'ai vraiment l'habitude de taper vite. »

D'autres fois, la **fonction commandée peut ne pas être exécutée** et une autre être activée par l'utilisateur sans qu'il le veuille :

« Le problème c'est qu'il se déclenche quand on ne veut pas, il faudrait verrouiller les autres fonctions. J'ai tapé [sur le clavier], '3615' est arrivé alors que je n'utilise que Top Message. J'ai des problèmes d'utilisation alors que le premier imbécile venu devrait pouvoir l'utiliser. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

Parfois la difficulté d'utilisation du clavier fait que la requête n'aboutit pas parce que **le terminal se bloque** :

« J'utilise ISI en tant que Minitel. J'ai un peu pesté. A des moments, ça se bloque, je n'ai pas de réponse. » (F, 42 ans, utilisateur, I)

« Depuis ISI, j'ai réussi à utiliser la fonction Minitel pour faire une commande Redoute. Je voulais aller à 'KEL', j'ai tapé l'adresse mais je n'ai pas réussi. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

Les expérimentateurs peuvent faire part de **difficultés liées à l'utilisation ou à la compréhension du contenu de l'écran.**

La connexion au serveur désiré peut ainsi être difficile parce que certaines fenêtres ont disparu :

« Quand on n'arrivait plus à faire le 3615, on est allés dans le journal et on a repris le 3615 fnac pour se connecter au Minitel. Le bandeau a disparu [les trois icônes téléphone, Minitel, ISI n'existent plus], on a du mal à le restaurer, pour le Minitel il nous lançait sur le 3611, on a le 3615 qui a disparu, on l'a remis en faisant une fiche. Alors on passe par le répertoire et c'est pas si commode que ça, quand le Minitel est occupé, le 'bis' est impossible. C'est amusant parce que c'est plus rapide de pointer les icônes, quand il y avait le bandeau pour le Minitel c'était plus rapide. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

Certaines manipulations concernant l'écran peuvent être mal maîtrisées :

« Je crois me souvenir que si je fais cette manipulation, on peut garder la fiche Minitel. J'ai vu sur le mode d'emploi qu'il y avait une touche qui permettait de garder la fiche Minitel à l'écran. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

« Je viens de comprendre il y a quelques jours qu'on pouvait mettre le nom du service là pour ne pas le retaper chaque fois. Avant j'attendais que la page se déroule et je faisais le 36 14. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

La signification de certaines icônes qui apparaissent à l'écran peut aussi ne pas apparaître clairement aux expérimentateurs :

« 'Kiosque' et 'traditionnel', je ne sais pas ce que c'est. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Soulignons ici que le temps de réponse du terminal pour effectuer la commande déstabilise l'utilisateur. L'interface du terminal ne semble pas impulser un sentiment de confiance en soi et provoque plutôt un sentiment de méfiance à l'égard de l'outil :

« On ne sait pas si la fonction qu'on active est prise en compte. Ce n'est pas suffisamment visible. Il faut un autre système pour montrer que c'est pris en compte. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

◆ Aspects ergonomiques de l'usage du terminal lors de la consultation de serveurs Télétel

Nous avons relevé différentes modalités de connexion aux serveurs Télétel :

L'activation par l'icône « Minitel » du bandeau de la page de repos :

« Je tape sur Minitel dans le bandeau du haut avec le doigt, je sors le clavier et je prends le stylet, je sélectionne 3615 avec le stylet. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

L'utilisation de la présélection des numéros d'appel :

« On dit qu'on veut faire du Minitel, on choisit quel 36 et on fait appeler. On a trois choses à faire. » (groupe Toulouse, non I)

L'utilisation du stylet pour se connecter et du doigt (ongle) et du clavier pour mener la requête :

« J'utilise le 3611, Air France, la SNCF. Je fais tout au clavier, le stylet, c'est pour me connecter. J'utilise le doigt ou un stylo à l'envers, d'ailleurs j'utilise tout à l'envers, même le doigt j'utilise l'ongle, donc c'est à l'envers. Pour accéder plus vite on peut pré enregistrer des services, je ne l'ai pas fait, par exemple les ASSEDIC, si je consultais souvent, je mettrais en répertoire. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

La plupart des expérimentateurs utilisent la croix (X) pour se déconnecter :

« J'utilise la croix pour éteindre, j'entends un petit bruit, mais la super sécurité, c'est le retour sur la page. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

La déconnexion du serveur peut être un moyen pour ne pas dépasser le temps d'utilisation gratuit :

« Pour le 3611, trois minutes ça me suffit, si je dépasse de vingt secondes je laisse, si je ne sais pas ce que je cherche, je me reconnecte. Ma copine le fait encore plus que moi, se déconnecter et se reconnecter. Pour quitter, je passe par connexion, fin, parfois je clique sur un numéro pour le composer ou pour l'intégrer au répertoire. »
(H, 23 ans, utilisateur, I)

Un autre moyen de limiter le temps de connexion consiste à consulter la page Minitel hors connexion :

« Après avoir fait ma recherche, j'appuie sur connexion fin et la dernière page reste affichée. Je sais qu'on est plus en ligne parce que le voyant est éteint. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

Il existe une **comparaison**, voire un arbitrage, **entre les différents supports Télétel disponibles** (ou connus).

Ainsi, le **Minitel classique possède peu d'atouts** face aux outils plus « modernes » que sont ISI et l'ordinateur. Cependant, celui-ci garde quelques spécificités (contrôle de la durée de connexion, lecture de la dernière page hors connexion). De plus, les usages du Minitel classique sont très incorporés et **le poids des habitudes est très fort**.

Le **Minitel sur ordinateur acquiert les avantages de l'ordinateur en général** : confort de l'utilisation de la **souris** et des logiciels informatiques, pour ceux qui y sont habitués, **écran assez grand** et agréable, **impression** des documents, arrêt de la connexion sur la dernière page « visitée », etc. De plus, l'ordinateur est généralement posé sur un bureau avec une chaise ou un fauteuil prévu à cet effet. Il existe donc un **confort ergonomique** indéniable de cet outil.

Il apparaît qu'il n'existe pas de transfert de l'ordinateur vers ISI, sauf en cas d'utilisation de l'ordinateur par un des membres du foyer, qui oblige les autres à chercher un autre support. Par rapport à l'ordinateur, ISI est utilisé par défaut.

Par contre, il existe chez certains un **transfert du Minitel classique vers ISI**. Matériellement, celui-ci peut le remplacer à l'endroit où il était posé et les pratiques peuvent être transposées entre les deux appareils.

ISI possède alors des atouts par rapport à l'un ou aux deux autres supports du Minitel : la rapidité et la **simplicité de la connexion** (par rapport à l'émulateur de l'ordinateur), le **clavier** moins dur et l'écran **couleur** (par rapport au Minitel), l'écran **tactile** (par rapport aux deux autres).

E. LES PRATIQUES ET OPINIONS SUR LE WEB

L'analyse des usages Internet des expérimentateurs nous a permis d'observer que les pratiques sont à la fois liées à un aspect matériel concernant l'équipement informatique dont disposent les individus, auquel s'ajoute l'intérêt suscité par Internet auprès des personnes.

Dans une première partie, nous avons repéré **les grandes lignes qui structurent les pratiques de l'Internet** des individus en nous intéressant à l'endroit d'où les personnes se connectent à Internet, à la manière dont les individus s'approprient les outils de connexion et enfin nous détaillerons les différents « chemins » que les gens empruntent pour aller sur un site Internet.

Nous avons choisi d'analyser plus en détail d'une part les pratiques des individus qui ont uniquement accès à Internet par le terminal Matra dans leur foyer¹⁰ et d'autre part les usages des personnes qui possèdent un accès Internet par micro-ordinateur à leur domicile auquel s'ajoute le terminal Matra. Pour **chaque population nous nous sommes intéressés aux pratiques de navigation sur Internet** : les sites consultés, les caractéristiques des connexions Internet. Notre questionnement nous a également conduit à interroger **la place du terminal Matra dans les pratiques des individus** :

- l'appareil est-il générateur d'usages auprès des personnes qui n'avaient auparavant pas accès à Internet à leur domicile ?

- de quelle manière le terminal peut-il s'intégrer dans un foyer ou il est en concurrence avec un équipement informatique ?

1. L'état des lieux des supports d'accès au Web

Dans un premier temps, nous allons montrer les différents lieux d'accès à Internet, tels qu'ils sont apparus pour les personnes rencontrées. Les expérimentateurs ont parfois accès à Internet à l'extérieur de leur foyer, notamment sur leur lieu de travail ou à l'école. Pour certains, l'installation du Webphone au domicile a participé à créer un nouveau point d'accès Internet qui s'ajoute à un ou plusieurs accès préexistants (sur ordinateur), pour d'autres leur **premier contact avec Internet s'est fait par le terminal Matra**.

a. La localisation des usages

Les **usages d'Internet peuvent avoir lieu en dehors du foyer**, notamment sur le lieu professionnel, endroit qui accueille des pratiques qui sont souvent antérieures à l'installation d'un terminal d'accès Internet au domicile et qui ont contribué à fortement structurer les pratiques des individus.

◆ Dans le foyer

L'accès à **Internet dans le foyer** peut se faire **par ISI ou par micro-ordinateur**. Parfois les expérimentateurs ont un double équipement, dans ce cas le choix entre l'ordinateur ou le Webphone se fait en fonction de l'emplacement des appareils dans le foyer d'une part, et de l'utilisation que les individus envisagent de faire d'Internet d'autre part.

Certains expérimentateurs ont **uniquement l'accès par le Webphone** mais ce nouveau type d'objet dans le foyer permettant l'accès à Internet ne participe pas toujours

¹⁰ Certaines personnes ne sont pas équipées d'un accès Internet à leur domicile mais elles ont parfois un usage Internet à l'extérieur du foyer (sur le lieu de travail, chez des amis, à l'école...).

directement à créer de nouveaux usages, l'emploi du temps des individus n'est pas complètement modifié :

« *J'ai que ISI, j'utilise assez souvent mais je n'ai pas le temps.* » (groupe Toulouse, non I)

D'autres ont un accès Internet par micro-ordinateur mais qui n'est pas disponible à partir de tous les postes du foyer, comme une famille d'expérimentateurs qui a un micro-ordinateur avec Internet qui se situe au rez-de-chaussée de leur appartement, qui sert de bureau professionnel.

◆ A l'extérieur

Les personnes qui ont accès à **Internet à l'extérieur du foyer**, le consultent surtout sur leur lieu de travail (ou à l'école pour les étudiants et les élèves) ou chez des amis. Rares sont les personnes que nous avons rencontrées qui sont allées dans des « cybercafés ».

CHEZ DES AMIS

Il n'est pas rare que des individus, surtout lorsqu'ils sont jeunes, bénéficient de l'opportunité d'**utiliser Internet chez des amis** :

« *[Support Internet utilisé] Le poste ISI et je connais quelqu'un qui a Internet.* » (groupe Toulouse, non I)

« *Au lycée dans le cadre de recherches, chez des amis, chez moi on ne l'a pas, ISI j'ai essayé une fois.* » (groupe Toulouse, non I)

Nous avons réalisé un entretien au cours duquel le fils avait invité un ami à la maison, ce dernier nous a expliqué qu'il venait fréquemment consulter Internet chez son copain parce que sa mère trouve qu'Internet est coûteux.

A L'ECOLE

L'école constitue également un endroit où les élèves et les professeurs ont accès à Internet :

« *[J'ai accès à Internet] A l'école et ISI à la maison.* » (groupe Toulouse, non I)

AU TRAVAIL

Le travail constitue pour la plupart des personnes le lieu duquel elles consultent le plus fréquemment Internet. Lorsque l'usage d'Internet au bureau est relativement développé, **ISI joue parfois le rôle d'un appareil d'appoint** au foyer :

« *[Je vais sur Internet] Dans le cadre du boulot, et peu ISI chez moi.* » (groupe Toulouse, non I)

Pour d'autres expérimentateurs, l'accès Internet au travail décline le terminal Matra qui n'est pas utilisé parce que l'ordinateur est considéré plus rapide. Les individus comparent **les vitesses de consultation à partir des deux accès et choisissent de consulter au travail :**

« Je l'ai fait pour rigoler, mais comme au bureau c'est plus court, sur ISI, au bout de la quatrième fois, on ne le refait plus. C'est lent, ça plante. » (H, 30 ans, utilisateur, non I)

Pour d'autres, l'habitude d'utiliser Internet sur le lieu de travail les conduit à ne pas avoir de pratique dans leur foyer parce qu'ils ne considèrent pas qu'Internet est un service payant. Certaines personnes sont habituées à bénéficier d'un accès gratuit à Internet au bureau, ce qui les conduit à ne **pas vouloir envisager des dépenses pour Internet dans leur budget domestique :**

« Je ne vais pas sur Internet, j'en ai un au travail. J'y vais parfois pour les trucs bancaires, pour voir le programme de cinéma, pour rechercher de la documentation. Mais j'en profite toujours quand il est connecté, je ne me connecte jamais seule à la maison. C'est parce que je le fais au travail comme ça c'est pas moi qui paie. » (F, 23 ans, utilisateur, I)

Enfin, pour certains individus, **la pratique d'Internet est dans leur imaginaire étroitement liée à l'univers professionnel.** Leur refus de développer une pratique d'Internet à domicile s'explique par le fait qu'ils désirent séparer le plus possible les univers privés et professionnels :

« J'ai une messagerie au bureau où je passe dix heures par jour devant un écran d'ordinateur, je suis ingénieur. Alors quand je rentre le soir je fais autre chose. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Le foyer n'apparaît alors pas comme étant un endroit privilégié pour accéder à Internet qui reste davantage associé à l'univers professionnel.

b. La personnalisation des outils de connexion au Web

Les possibilités de personnalisation des appareils sont davantage utilisées sur les outils informatiques que sur les terminaux de consultation comme le Webphone.

◆ Les espaces personnels sur ISI

Les espaces personnels ne sont pas souvent utilisés. Même quand il y a plusieurs colocataires qui partagent un appartement, configuration qui pourrait induire une individualisation des terminaux de communication, nous avons observé que **toutes les personnes qui partagent cet appartement utilisent le même espace et connaissent le code d'accès :**

« On a un espace perso, je ne sais pas dans quelle mesure les autres utilisent Internet. Mon code, ils le connaissent. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Plusieurs expérimentateurs ne **se sont volontairement pas servis** de l'espace personnel :

« ISI, ça ne nous plaît pas pour Internet, donc on n'a pas fait d'espaces personnels. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

« Je ne l'ai pas utilisé du tout. » (groupe Toulouse, non I)

D'autres personnes n'ont **pas réussi à utiliser** l'espace personnel :

« Je n'ai jamais su m'en servir. » (groupe Toulouse, non I)

« C'est quoi un espace personnel ? » (groupe Toulouse, non I)

◆ **Le code d'accès sur ISI**

Certains individus pensent que le mot de passe est « *obligatoire* » :

« Sans code, comment avoir accès au courrier ? » (groupe Toulouse, non I)

D'autres redoutent que d'autres personnes entrent dans leur espace personnel si celui-ci n'est pas protégé :

« Mais tout le monde peut rentrer dans votre espace. » (groupe Toulouse, non I)

Certains préféreraient ne **pas avoir à taper un code d'accès chaque fois** qu'ils se connectent :

« Ce serait pour ne pas avoir à rentrer le code chaque fois. » (groupe Toulouse, non I)

« Ce serait bien de l'enlever. » (groupe Toulouse, non I)

◆ **L'utilisation de l'accès invité sur ISI**

Une partie des expérimentateurs que nous avons rencontrés **ne savaient pas en quoi consiste l'accès « invité »** :

« Ca ne me dit rien. » (groupe Toulouse, non I)

D'autres l'ont utilisé parce qu'ils étaient effectivement **de passage dans le foyer expérimentateur** :

« Moi je suis allée sur invité surtout pour lire mes messages hotmail, sinon je n'ai pas beaucoup utilisé. » (F, 24 ans, utilisatrice, non I)

Certaines personnes nous ont expliqué avoir recours à l'accès invité afin de pouvoir **se connecter plus rapidement à Internet sans avoir à faire de mot de passe** :

« *Pour l'espace invité, on n'a pas besoin de faire le mot de passe.* » (groupe Toulouse, non I)

Il nous apparaît que les individus s'approprient davantage l'outil informatique par rapport au terminal Matra, cela est peut-être également lié au contexte même de l'expérimentation qui conduit les individus à considérer l'appareil comme étant un « invité » dans le foyer dont la présence est intrinsèquement éphémère.

2. Les itinéraires d'accès aux sites

Les manières choisies par les personnes pour **se connecter à Internet révèlent leur degré de familiarité avec Internet**.

◆ Le recours aux favoris est davantage une pratique sur ordinateur

La plupart des expérimentateurs nous ont déclaré ne pas se servir des favoris, un individu nous a pourtant déclaré utiliser cette fonction mais il a ajouté qu'il avait **un seul favori** :

« *J'ai une adresse en favori.* » (groupe Toulouse, non I)

Les individus ne sont pas séduits par la possibilité de mémoriser les sites qu'ils consultent régulièrement, plusieurs expérimentateurs nous ont déclaré que **cela ne les intéressait pas** :

« *Je crois qu'à 'favoris', on peut y accéder plus rapidement, ça ne m'intéresse pas.* » (F, 35 ans, néophyte, non I)

« *On n'utilise pas les favoris avec ISI.* » (H, 45 ans, utilisateur, I)

« *Je n'ai jamais mis en mémoire un site, Hotmail n'est pas sur la page de repos.* » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Les expérimentateurs qui ont à la fois accès à Internet par ordinateur et par le terminal Matra n'ont volontairement pas créé de favoris dans ce dernier. Certains parce que la **création de favoris requiert une manipulation trop importante pour un appareil temporaire** :

« *Sur le PC oui, là [sur ISI] ça ne m'est pas venu à l'idée.* » (groupe Paris, I)

« *J'attendais qu'une chose, c'est de récupérer le PC. Je me suis dit, je ne vais pas me fatiguer, ça va me dépanner pendant quinze jours.* » (groupe Paris, I)

D'autres individus se sont interdit de créer des favoris sur le terminal Matra pour ne **pas diminuer leur valeur** :

« Les favoris, c'est par définition les sites qu'on apprécie le plus alors on n'a pas envie de les voir abîmés sur un tel écran. Par respect pour les favoris. » (groupe Paris, I)

D'autres expérimentateurs n'ont pas créé de favoris parce qu'ils **ne savent pas quelles sont les démarches à faire pour pouvoir les consulter** :

« Je ne sais pas comment arriver directement sur les favoris. Les favoris dépendent de l'activité du moment, sont dictés par le fonctionnement de l'appareil, je ne vais pas mettre en favoris le site d'un distributeur de logiciels sur ISI. » (groupe Paris, I)

« J'ai essayé d'en faire un mais je n'ai pas pu le récupérer après. » (groupe Paris, I)

Par contre, les individus qui se connectent à Internet par micro-ordinateur utilisent parfois la possibilité de créer des signets. Le nombre de signets est très variable, certains choisissant d'y inscrire les **sites les plus regardés** :

« J'ai les deux en signet, ibazar.com et les zingueurs. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

D'autres se créent davantage un répertoire de leurs **sites préférés sur Internet** :

« Je dois avoir deux cents signets sur mon ordinateur, je vais beaucoup sur les sites surtout depuis mon ordinateur. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Aux sites préférés peuvent parfois s'ajouter les **sites Internet réalisés par des amis** :

« On a des favoris sur l'ordinateur, mon frère et moi, on a les sites de Friends, Noir Désir, F et F c'est un site assez complet d'un copain dont le but est d'inscrire des membres, c'est tout. Il y a aussi l'association des amis des loutres. C'est aussi un site débile mais c'est un copain. » (F, 20 ans, utilisateur, I)

Si les individus ont une utilisation davantage professionnelle de leur accès Internet, les sites mémorisés dans les signets sont des **sites consultés régulièrement pour le travail** :

« Sur mon PC, j'utilise des favoris. Ce sont des sites de concurrents, des sites de distribution de mes produits, des sites de vacances, des sites de citations, (littéraires). » (F, 30 ans, utilisateur, I)

« J'ai des favoris de sites d'entreprises qui seront éventuellement mes partenaires puis mes concurrents. » (H, 33 ans, utilisateur, I)

Certains utilisateurs ne font **pas la démarche de recréer leurs signets lors d'un changement d'équipement** informatique :

« *Sur mon ancien ordinateur j'avais des favoris, sur Netscape je n'en ai pas.* » (F, 49 ans, utilisateur, I)

Nous avons rencontré un couple dont la femme consulte Internet à partir de son ordinateur, elle a créé des signets, il est intéressant de souligner que son **mari qui n'utilise pas l'ordinateur éprouve un sentiment de crainte devant ces multiples adresses** :

« - femme : *Je trouve aussi à partir de sites, j'ai des listes de signets.*

- homme : *C'est repoussant.*

- femme : *Mes poupées russes lui font peur.* » (F 50 ans utilisatrice, H 51 ans néophyte, I)

Nous avons observé que les individus qui, à domicile, utilisent un micro-ordinateur pour accéder à Internet l'ont personnalisé en enregistrant les sites qu'ils consultent le plus fréquemment dans les signets. Par contre, les utilisateurs qui ont le terminal Matra comme unique accès à Internet n'ont pas utilisé les favoris, ils ont parfois utilisé le répertoire Internet pour mémoriser les sites. Les **signets ou les favoris ne sont intéressants que pour des gens qui consultent régulièrement Internet** et retournent voir fréquemment les mêmes sites.

◆ **Les fonctions Internet du répertoire**

Les expérimentateurs ont utilisé le répertoire de différentes manières pour mémoriser des sites Internet. Dans le répertoire peuvent figurer des **sites fréquemment consultés** comme une messagerie électronique ou un moteur de recherche :

« *Dans le répertoire j'ai mis Hotmail, Altavista.* » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

« *J'ai mis quelques sites Internet, je l'utilise surtout pour ça, et puis quelques numéros. Je mets mes adresses Internet en répertoire, je ne fais pas de signets.* » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

« *Les 'fiches Internet' : 'Caramail', c'est ma boîte à lettres, 'cinefil', c'est un site de commentaires sur les films, 'Francemel', c'est une autre boîte à lettre, 'ifrance', je viens de la mettre, c'est l'adresse de mon site perso. Je ne consulte pas ces sites tous les jours.* » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Les expérimentateurs ont mémorisé les adresses Internet dans leur répertoire sous la **rubrique « personnel »** :

« *Pour faire une fiche Internet, je rentre l'adresse, je mets l'adresse ou le nom du site comme nom de la fiche et je coche 'personnel'.* » (F, 30 ans, utilisateur, I)

« *[Commentaires pendant une observation de consultation] Alors je vais dans le petit répertoire, je vais dans personnel, mail, j'aurais mieux fait de faire une icône*

avec mon mail, et à partir de là je peux rentrer sur un site. Pour revenir sur la page de garde, c'est la maison, ça c'est le côté utile du truc. Mais sur cette page, il n'y a pas de moteurs de recherche ou Hotmail. Quand je suis perdu je reviens à la page de garde avec la maison. Pour quitter c'est la croix, il n'a pas raccroché, voilà après ce bruit c'est bon et en plus le téléphone est en position raccrochée. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Pour séparer les adresses Internet des autres coordonnées figurant dans le répertoire, certains ont choisi de **nommer les sites Internet en commençant systématiquement par inscrire www** :

« J'ai aussi mis des adresses Internet, ça manque d'ailleurs dans les choix personnel professionnel il pourrait aussi y avoir Internet. Pour que toutes mes adresses soient ensemble je les ai rentrées avec 'www', comme ça elles sont toutes à la fin de la liste. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Certains l'ont fait afin de pouvoir **se connecter plus rapidement**, par exemple sans avoir à taper le mot de passe :

« Les favoris j'utilise pas, ça va plus vite de saisir directement l'adresse, ou alors, mes favoris je les mets dans le répertoire, c'est pas mal d'ailleurs je crois que quand on va sur un site à partir du répertoire on ne doit pas taper son mot de passe. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

« Pour me connecter, soit je tape l'adresse à la main, soit je peux passer par la fiche du répertoire. Page générale, icône 'répertoire', 'fiches Internet', 'sélectionner' puis 'connecter'. C'est bien, au lieu de rentrer les adresses, c'est plus rapide comme ça, on gagne du temps. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Certains aimeraient avoir **accès directement au répertoire sur la barre de navigation d'Internet** :

« Ce qui serait bien, c'est d'avoir l'icône du répertoire directement dans la barre du menu Internet. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Un autre utilisateur a remarqué qu'il n'est **pas facile de quitter le répertoire sans se déconnecter** :

« Dans le répertoire il y a mon site. L'interface n'est pas clair, on est tenté d'appuyer sur la croix pour sortir des signets, ça nous déconnecte, voilà, ça m'a déconnecté. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Enfin, certains utilisateurs ont privilégié la création de différentes **icônes pour éviter d'avoir à taper l'adresse des sites Internet** :

« Dans les icônes on a mis Hotmail pour notre amie parce qu'elle s'énervait tellement à taper l'adresse. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Les personnes qui ont une utilisation importante d'Internet sur ordinateur ont rarement utilisé le répertoire :

« Je n'ai pas d'adresses Internet dans le répertoire parce que j'utilise mon PC. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

L'utilisation du répertoire peut avoir des effets pervers étant donnée la durée limitée de l'expérimentation. Ainsi, un expérimentateur nous a confié qu'il regrettait de ne **pas pouvoir mémoriser les adresses de sites qu'il avait inscrites dans le répertoire** afin de les transférer sur un autre terminal de consultation Internet :

« J'ai enregistré des sites dans le répertoire, des sites d'échecs, de jazz. Mais comme on ne peut pas télécharger ça va poser un problème quand l'appareil va partir, il faudra que je m'en souviennne parce que ce sont des sites que j'aurai envie de regarder. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

◆ **Se connecter en tapant manuellement une adresse**

Plusieurs expérimentateurs choisissent de taper manuellement les adresses des sites qu'ils désirent consulter. Parfois c'est parce qu'ils ne savent pas utiliser les moteurs de recherche, alors ils se souviennent plus ou moins nettement d'adresses Internet auxquelles ils essaient de se connecter. Ainsi cet homme regrette qu'**ISI ne corrige pas automatiquement les adresses qu'il « bidouille »** :

« Sur ISI Je n'ai jamais essayé de moteur de recherche. Il y en a deux normalement. J'ai toujours essayé au pif, pour m'amuser. J'ai essayé de taper des adresses dont le nom me disait quelque chose. Il n'y a pas d'adresse de site que je connais exactement. J'ai essayé au hasard et ça a marché. ISI ne propose pas une adresse corrigée quand je me trompe. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Pourtant, **taper manuellement les adresses de sites sur le clavier du Webphone n'est pas une chose aisée**:

« [Observation : il touche sur l'adresse avec le stylet, et tape l'adresse avec le clavier] Si je recherche une adresse professionnelle, je vais sur 'adresse' pour la taper en ligne. Je peste car il y a le problème des minuscules et des majuscules sur le clavier. » (H, 33 ans, utilisateur, I)

Certaines **lettres ne sont pas prises** au moment de la frappe :

« [Il tourne le terminal vers lui afin que le clavier repose sur la commode, tape l'adresse d'un site] La page demandée ne peut être affichée [sélectionne l'icône 'maison', on retourne sur la page d'accueil, fin de l'essai] Je ne suis pas remonté assez loin sur le bout de la ligne. A la fin, il me manque souvent des lettres. [Après quelques moments d'hésitation] Je ne sais plus quel est le problème. Je ne sais plus. On revient à la maison. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Parfois la manipulation à effectuer pour taper une adresse peut se prolonger de manière imprévue :

« [Observation : Il prend le stylet, appuie sur la touche 'effacer' (clavier), tape l'adresse d'un site (clavier) de fabricant de jouets (site déjà connu), la page d'accueil du site s'affiche, avec le stylet, il passe d'une page du site à l'autre. Il est debout, un peu penché en avant et s'appuie sur le meuble télé qui est à côté. Les pages du site ne se déroulent plus, il appuie sur la touche 'escape', tape plus fort sur l'écran (croix), rien ne bouge, il appuie sur les touches centrales du clavier, rien ne bouge, il soulève l'appareil, le tourne, tire le meuble de télé pour accéder à la prise de secteur, débranche ISI. L'écran s'éteint, il le rebranche immédiatement, appuie sur l'écran avec le doigt, tape l'adresse de 'Starwars', appuie sur la touche 'flèche' (clavier), déroule la page du site.] C'est plus pratique, c'est ridiculement moche. Dès qu'une adresse y est (dans la fenêtre), elle ne s'efface pas automatiquement, il faut l'effacer pour pouvoir en mettre une autre. Pour faire le point, c'est casse pied avec la touche Majuscule et la touche minuscule. La touche 'shift' serait mieux, plus pratique. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

L'analyse des raisons qui conduisent les individus à taper manuellement les adresses de sites Internet nous conduit à souligner l'importance des supports écrits et des conversations dans le processus de découverte d'Internet. Les individus font parfois connaissance d'un site de manière orale, par exemple au cours d'une discussion, ils se **connectent ensuite sur le site en tapant l'adresse** :

« Le temps que j'y reste est variable, mais pas long, 5 ou 10 minutes. J'essaye un site dont j'ai entendu parler ou vu dans des magazines de jeux. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Il est intéressant d'observer que pour certaines personnes, les supports papier tels que les **publicités, les magazines ou publications spécialisées constituent également des sources importantes d'adresses** de sites :

« J'ai aussi acheté des magazines sur Internet pour trouver de nouvelles choses, et j'ai des sites en MP3, je vais voir ce qu'Internet peut me proposer. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Il semble que la découverte d'une adresse de site par voie écrite contribue dans certaines situations à **matérialiser cette adresse**. L'observation retranscrite ci-dessous montre de quelle manière l'existence des coordonnées d'un site sur un document écrit encourage l'utilisateur à avoir recours à ce document papier lors de chaque consultation **plutôt que de mémoriser l'adresse dans son terminal (dans le répertoire ou les favoris)** :

« Je vais sur le site Fnac, l'opéra, j'ai vu les adresses dans des publicités. Je n'ai jamais utilisé les moteurs de recherche, je ne suis pas allé voir les sites présélectionnés. Je ne suis jamais allé d'un site à un autre. [L'observateur lui demande d'aller sur un site, il clique sur 'adresse', il noircit l'adresse et l'efface complètement, prend la brochure de l'opéra Bastille pour regarder l'adresse.] » (H, 28 ans, néophyte, non I)

◆ **Se connecter en utilisant des moteurs de recherche (en ligne)**

Les individus qui découvrent Internet avec le terminal Matra semblent avoir recours de manière plus systématique aux moteurs de recherche que les personnes qui utilisent un ordinateur pour se connecter à Internet. Il semble que le moteur de recherche s'insère dans la phase de découverte d'Internet, moment pendant lequel certains **individus se connectent chaque fois à un site en passant par un moteur de recherche** :

« Je tape un mot clé, je passe par un moteur de recherche. » (groupe Toulouse, non I)

« Pour passer d'un site à un autre, je quitte et me reconnecte parce que je passe toujours par le moteur de recherche. Dans la notice, ça n'est pas écrit, elle est beaucoup trop simple par rapport aux possibilités de la machine. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

Dans cette phase de découverte d'Internet, les individus **utilisent le moteur de recherche Voilà** sur le terminal Matra :

« Avec ISI, j'ai découvert le moteur de recherche 'Voilà'. » (H, 33 ans, utilisateur, I)

« Moi je ne connaissais pas 'Voilà', j'avais vu une pub. C'est avec ISI que j'ai utilisé 'Voilà' pour la première fois. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

L'observation d'une séance de consultation du moteur Voilà illustre la différence de maîtrise de l'outil moteur de recherche dans un couple. De manière plus globale, on observe également que ce genre de consultation crée du mécontentement chez les individus, ils ont **l'impression de n'avoir rien trouvé et passent à autre chose** :

« - homme : Tu te chopes un site, allez, c'est toi qui fais, [il clique sur Voilà] la plupart du temps on passe sur un moteur de recherche.

- femme : Ca s'écrit où ?

- homme : [il clique sur le truc rechercher pour écrire Disney, clique sur le truc rechercher sur le Web] Boudiou, [il clique sur Voilà] réponses 10072. Bon ça veut dire qu'il faut cadrer un peu plus, la pertinence c'est que 16%, c'est que notre recherche est vachement large. Et puis c'est quoi ce truc entretien avec Jean l'Officier, ça n'a rien à voir avec Disney. On va voir Kirikou et la sorcière. » (H 22 ans, F 21 ans, néophytes, non I)

Lorsque les individus ont des pratiques d'Internet plus avancées, ils utilisent **plusieurs moteurs de recherche différents** mais surtout ils n'y ont pas recours de manière systématique. Au contraire, ils **s'en servent dans des situations bien précises** :

« En général je sais où je vais aller sur Internet, quand je cherche un site je vais sur les moteurs de recherche comme Altavista ou le Yahoo américain qui est plus général, plus complet, mieux organisé. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

« J'utilise trois moteurs, Yahoo, Altavista et MSN. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Même si les personnes utilisent les moteurs de recherche dans leurs pratiques d'Internet, c'est un thème qui reste un peu compliqué et les gens ne comprennent pas toujours bien ce qui se cache derrière les différents moteurs de recherche. Pour certains, **Voilà émane de Wanadoo** :

« J'utilise Voilà, c'est celui qui sort de Wanadoo et puis aussi Altavista. » (E 15)

D'autres personnes ne savent pas si **Voilà est une messagerie électronique ou un moteur de recherche** :

« On peut aussi accéder à Internet avec des moteurs de recherche, Voilà, c'est un... (hésitation), ma sœur elle a une adresse sur Voilà.fr, ça doit être un moteur au même titre que Yahoo et compagnie. Il y a un autre serveur c'est Wanadoo de France Telecom, moi je suis habituée à Yahoo.fr et puis Altavista quand je ne trouve pas sur Yahoo. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Pour certaines personnes, **Voilà devient « Voici »** et la séparation entre Voici et la sélection de sites sur la plate-forme ISI devient un peu plus floue :

« Sur mon PC, j'utilise le moteur de recherche 'Voici' pour rechercher des noms de société. Sur ISI, j'ai recherché des films en passant par 'cinéma'. Je ne sais plus si c'était avec 'Voici'. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

L'analyse des modalités d'accès aux sites Internet nous conduit à souligner la diversité des pratiques des individus qui est avant tout liée au degré de familiarité qu'ils ont avec Internet.

Il nous est apparu que si les individus qui ont des usages avancés privilégient les favoris sur leur ordinateur, certaines personnes ont néanmoins mémorisé des sites sur le Webphone mais ils l'ont fait en utilisant le répertoire. Les individus qui découvrent Internet se servent souvent d'adresses qu'ils ont vues ou entendues dans la presse ou lors de discussions, ou de moteurs de recherche qui leurs permettent de se promener et de découvrir des sites.

3. La navigation sur Internet

Les expérimentateurs choisissent **différents itinéraires** pour passer d'un site à l'autre au cours d'une consultation Internet. Une première manière consiste à **retourner sur la page d'accueil (bonjour) d'ISI** à partir de laquelle les individus choisissent le site sur lequel ils désirent se rendre, il existe néanmoins plusieurs façons de revenir sur cette page. Un homme nous a raconté toucher l'**icône d'ISI** qui lui permet de revenir à l'accueil, ensuite, pour se connecter à un **autre site, il accède à son répertoire** sur lequel sont stockées les adresses de sites :

« Quand je suis connecté, si je veux aller sur un autre site, je clique sur ISI (icône en haut), je suis toujours connecté et je clique sur répertoire pour avoir tout, et cette fois j'ai mes adresses de sites qui apparaissent. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Une autre manière de revenir sur la page d'accueil consiste à passer par l'**icône de la maison**. Ensuite pour se connecter à un autre site les expérimentateurs peuvent choisir de **taper l'adresse** manuellement :

« Pour aller d'un site à l'autre je tape les adresses. [Pendant l'observation, l'expérimentatrice revient sur la page d'accueil par la maison, elle va sur le site de Télérama, elle clique sur Kadosh, clique sur la maison, elle est sur la page d'accueil ISI] » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Certains utilisateurs ne retournent pas sur la page d'accueil mais choisissent d'utiliser la **petite flèche** qui leur permet de reculer en passant par les pages Internet qu'ils ont regardées auparavant pendant la consultation :

« Pour retourner sur un site pendant que je consulte je passe par la petite flèche. Il prend les adresses sans le www, par contre pour avoir le point (.) c'est vraiment la galère. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

Lorsque les expérimentateurs n'ont pas développé d'usages réguliers d'Internet sur le terminal Matra, les manières de **naviguer ne leur viennent pas spontanément**. Au cours d'une consultation, un expérimentateur nous a montré de quelle manière il passe du courrier électronique à l'Internet ouvert, par contre il nous a dit ne pas savoir comment revenir en arrière :

« Je ne suis pas allé voir les sites présélectionnés, je sais où je vais. Pour passer de la boîte aux lettres sur Internet, je passe par l'adresse, pour revenir je ne sais pas comment on fait. La croix rouge barrée, ça déconnecte, si je recule, je réactualise la page et il se reconnecte. La croix, c'est pour fermer la page, ça sert carrément. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Les expérimentateurs peuvent emprunter différents chemins pendant leur navigation sur l'Internet, il est intéressant de souligner que certains ont des pratiques qui s'articulent autour d'un **point de repère central, la page d'accueil d'ISI**, à partir de laquelle ils se dirigent sur les sites. D'autres passent au contraire directement d'un site à l'autre sans revenir toujours au même endroit.

4. L'utilisation du terminal comme unique accès au Web dans le foyer

Les expérimentateurs qui découvrent Internet par **ISI (qui constitue alors leur premier et unique accès à Internet)** ont un usage qui demeure souvent « exploratoire » d'Internet.

a. Les sites consultés sur Internet

◆ Les informations de proximité

Sur Internet, certaines personnes ont des pratiques de « proximité », c'est-à-dire un usage d'Internet qui s'insère dans les activités de loisirs de proximité. Cela correspond à la démarche d'**aller sur le site de sa ville** pour voir les différentes manifestations qui y sont organisées et pour « glaner » des idées de loisirs :

« Je suis allé sur le site France Telecom, c'était pas intéressant, sur le site de la ville de Toulouse, j'ai dû y aller deux ou trois fois pour des informations sur les loisirs, les promenades à faire. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

L'utilisation d'Internet pour avoir une information de proximité peut être parfois plus ciblée, cette expérimentatrice nous a ainsi raconté de quelle manière elle avait tenté de trouver **l'horaire d'un feu d'artifice sur Internet**, recherche qui s'est avérée infructueuse :

« J'y suis allée deux ou trois fois. Une fois pour savoir l'heure du feu d'artifice du 14 juillet, j'ai fait des recherches sur Voilà. D'abord j'ai fait 'Paris', je suis arrivée sur

la Mairie de Paris, il n'y avait rien. Après j'ai cherché 'Paris animation', après 'Paris feu d'artifice'. Avec tous ces mots je n'ai pas trouvé un site, c'était impossible de trouver à quelle heure on pouvait voir le feu d'artifice. Finalement c'est quelqu'un qui nous l'a dit ou on l'a entendu dans le métro, je ne sais plus. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

◆ **Le quotidien : Internet entre dans la cuisine**

Internet s'insère dans un autre domaine du quotidien des individus : les repas. Certains individus trouvent des **recettes de cuisine sur Internet**, parfois, les individus recopient les recettes pour les réaliser ultérieurement :

« Une fois, sur Internet, j'ai trouvé une recette sur le gratin de courgettes. Je suis restée en ligne, j'ai noté sur un papier, pour déconnecter, j'ai appuyé sur la croix. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

Pour d'autres expérimentateurs, Internet constitue un nouveau moyen de se faire **livrer des repas à domicile** :

« Et puis on fait des fois 'eat on line', c'est pas mal, c'est un site de restos auxquels on accède par Internet et on se fait livrer à domicile. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

◆ **Les projets de voyage**

Une autre utilisation que nous avons observée est l'utilisation d'Internet pour **recueillir des informations sur des destinations de voyage** :

« Un voyage, j'ai cherché à voyager ; les voyages, les enchères. » (groupe Toulouse, non I)

Internet peut également être utilisé par des personnes qui ont une idée très précise du voyage qu'elles souhaitent réaliser. Dans cette situation, on attend d'Internet des **informations concrètes sur les moyens d'hébergement** :

« J'ai fait une deuxième recherche sur l'armada du siècle à Rouen, j'ai cherché des hôtels parce qu'on voulait peut-être y aller. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

◆ **Les loisirs : musique, cinéma, sport**

La musique constitue pour les individus une opportunité d'utiliser Internet, certaines personnes s'intéressent davantage aux **événements tels que les festivals** :

« Par 'Voilà', j'ai cherché des sites sur les festivals de musique, sur les associations de bateau. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Alors que d'autres regardent plus précisément des informations sur **un disque en particulier**, leur consultation demeure seulement visuelle car ils ne peuvent pas écouter des extraits de musique sur le Webphone :

« Une fois, j'ai eu l'idée de chercher un disque sur Internet. J'ai fait ISI, j'ai appuyé sur 'livre cd'. Dans un petit cadre, j'ai marqué le CD du groupe, la page s'est affichée et j'ai montré ça à mon mari. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

De même, certains vont consulter des sites sur « *le cinéma, les nouveautés* ».

Parfois, la consultation de sites « ludiques » laisse aux individus le sentiment de ne **pas avoir fait une utilisation « utile »** d'Internet, de s'être laissés aller :

« Je suis aussi allé sur le site Walt Disney, je l'ai trouvé par le moteur de recherche Voilà. Et puis sur les sites de Tintin, je suis allé voir que des conneries, que des bêtises. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

Une **manifestation sportive particulière** constitue également pour les individus une raison de consulter Internet régulièrement quand il s'agit par exemple d'une course qui dure plusieurs jours :

« J'ai consulté Internet parce qu'on a un copain qui fait le tour de France à la voile. » (H, 51 ans, néophyte, I)

◆ **Les consultations à caractère professionnel**

Internet est également utilisé dans différentes situations professionnelles. C'est par exemple une des ressources que les personnes mettent en œuvre dans **le cadre de leur recherche d'emploi** :

« J'ai cherché du travail en consultant les offres de Cadremploi, c'est un site qui regroupe un paquet d'offres qui sont des résumés d'annonces, ce qui serait pratique c'est d'avoir une disquette pour mettre un CV en attachement, moi je répondais sur papier. J'ai finalement trouvé du travail par une annonce dans le Figaro. J'ai dû me connecter dix fois à Cadremploi sur ISI. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Dans un cadre différent, Internet est parfois sollicité pour faire des **études comparatives sur la concurrence** dans un domaine précis :

« La dernière fois, avec ISI, j'ai utilisé 'Voilà' pour aller sur un site de concurrent français. Mais je m'aperçois que je n'ai pas tellement utilisé ISI pour la connexion à des sites Web à titre privé. Moi non plus, avec ISI, je n'ai pas eu l'effet découverte d'Internet. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Un autre expérimentateur nous a expliqué ne **pas avoir une utilisation d'Internet directement professionnelle**, néanmoins, les sites qu'il consulte sont des sites qui ont trait aux jouets et participent donc directement de son univers professionnel :

« Ce sont des sites de créateurs de jeux vidéo, des fabricants de jouets, des sites de magasins de jouets. Ce n'est pas pour un apport professionnel, pour l'instant, peut-être à l'avenir. Il y a un site dans le magasin de jouets où je travaille en tant que vendeur. C'est plus pour être dans le vent, on n'a pas fait de vente depuis. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

◆ **Les usages envisagés d'Internet : des achats à la culture**

Plusieurs personnes que nous avons rencontrées nous ont confié être intéressées par les achats sur Internet. Un expérimentateur évoque par exemple son **désir de faire du shopping** sur Internet mais il ajoute que la **peur des paiements non sécurisés est un frein à ses pratiques** :

« J'aimerais utiliser Internet pour faire du shopping, mais on m'a déconseillé pour des raisons de sécurité, je n'aimerais pas laisser traîner mon numéro de carte bleue tant que ce n'est pas sécurisé complètement. Des amis qui sont plus autorisés que moi, parce qu'ils travaillent dans l'informatique, m'ont déconseillé de le faire. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

D'autres individus ont déjà une pratique d'achat par correspondance avec le Minitel, qui n'est pas satisfaisant à cause de son coût trop élevé. Par contre, Internet constitue pour ces personnes une solution pour faire des achats de ce type. Même si elles ne l'ont pas encore fait, dans leur esprit, les **achats par correspondance constituent une utilisation envisagée d'Internet** :

« La consultation des catalogues par Minitel est chère, ça prend 20 ou 30 francs à chaque fois. Peut-être que sur Internet, ce sera moins cher parce que c'est plus rapide. Internet m'intéresse pour les achats, les consultations de catalogue. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

D'autres expérimentateurs envisagent une utilisation d'**Internet pour des loisirs culturels** :

« Moi j'aimerais bien aller sur le site du Louvre. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

Les consultations que les individus ont eu l'occasion de faire à partir du terminal Matra nous apparaissent comme étant « papillonnaires », c'est-à-dire que les personnes sont encore dans une phase de découverte qui les conduit à toucher à différentes choses mais sans découvrir un intérêt profond pour un site en particulier.

b. Les freins à l'utilisation d'Internet sur ISI

Nous avons observé plusieurs freins à l'utilisation du terminal Matra : les caractéristiques physiques et techniques de l'appareil (la lenteur, l'écran...), mais aussi l'impossibilité d'imprimer et de télécharger. Il nous semble qu'ISI ne participe pas à créer de nouveaux usages sur Internet. En effet, les individus ne maîtrisant pas cet outil arrêtent progressivement de s'en servir tout en gardant une certaine amertume, la déception d'avoir eu à leur portée un outil « révolutionnaire » sans avoir su s'en servir.

◆ Les caractéristiques techniques et physiques : la lenteur, le clavier et l'écran

La vitesse de chargement des pages Internet sur le terminal Matra est, de l'avis de la plupart des individus, trop lente. Ce **constat de lenteur** est fait par des personnes qui ont uniquement accès à Internet par le terminal Matra à leur domicile :

« La connexion à Internet, c'est long. Internet, c'est assez décevant, c'est très lent, le chargement est très lent. On ne peut pas recevoir d'images, je n'ai pas encore reçu la facture mais ça promet. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

« ISI a une mauvaise condition d'accès, un problème de vitesse d'accès au réseau. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

« Quand le téléphone tourne c'est qu'il cherche, quand il est chargé, le téléphone est vertical. Alors c'est déjà long d'accéder au site ISI, là on tombe sur le mot de passe, ça fait une minute rien que pour arriver sur la page ISI et là on n'a pas accès à un moteur de recherche et sur le bandeau ce ne sont pas des dépêches AFP. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Pour certains individus qui n'avaient pas d'utilisation d'Internet avant d'expérimenter ce terminal, la **lenteur les décourage et ne permet alors pas l'apparition de nouveaux usages** :

« Internet assez peu, on a essayé mais le temps de recherche des sites c'est très lent, c'est lent. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

« - homme : Mes rares contacts avec Internet sur ISI m'ont donné envie de dormir, c'est trop lent, je n'y trouve rien d'intéressant. J'utilise plus au lycée, je vais être amené à l'utiliser encore plus, il faut voir comment une classe maîtrise Internet, ils se débrouillent tout seuls. C'est stressant.

- femme : Moi c'est quand on joue aux échecs que ça me donne envie de dormir.

- homme : C'est la longueur de l'affichage. Une fois que tu es sur un site c'est long, le téléphone tourne et pour afficher une photo ça demande du temps. » (F 50 ans utilisatrice, H 51 ans néophyte, I)

Un homme exprime également le **manque de motivation pour découvrir Internet avec un appareil aussi lent** :

« Ca prend une heure, c'est long à s'afficher. Ce site tourne bien pourtant alors que d'autres, non. C'est long pour afficher une page. Je n'ai jamais trouvé de site pour rester longtemps. C'est pour ça que je me disais qu'ISI ne m'intéressait pas parce que ce qui m'intéresse le plus sur Internet, je ne peux pas le faire. A propos de la lenteur ISI, ce n'est quand même pas une incitation pour aller sur Internet. C'est long, on paye. Mais je ne sais pas si c'est plus lent par modem. Je n'ai pas eu l'occasion de tester suffisamment. Si par modem, c'est la même vitesse que via ISI, ça ne m'intéressera pas. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Certains utilisateurs ont déclaré que cette vitesse trop lente **disqualifie ce terminal même dans un scénario d'utilisation pour dépanner** :

« C'est pas rapide, pour dépanner c'est pas bien. L'accès est simple, mais c'est long, ça m'amuse. C'est compliqué pour les novices. Il devrait avoir un disque dur. C'est vrai que pour lancer un PC, ça prend un temps long, mais le temps de chargement d'une page sur ISI c'est long aussi. Et puis sur plein de points il bloque, il mouline sur des trucs simples, il ne veut pas se connecter. » (H, 30 ans, utilisateur, non I)

A la lenteur du chargement des pages Internet s'ajoute **la pénible utilisation du clavier** qui constitue un frein supplémentaire :

« C'est lent et quand on passe d'un ordinateur à ça c'est l'horreur. Le clavier ne marche pas, on s'énerve. Si on écrit plus de cinq lignes par mail, on pète les plombs. » (F, 24 ans, utilisatrice, non I)

La lenteur des manipulations apparaît même lors des procédures de fermeture de l'appareil, un expérimentateur déplore par exemple de ne **pas pouvoir quitter brusquement Internet pour aller directement sur la fonction téléphone** :

« On ne peut pas quitter Internet comme un sauvage en cliquant en haut sur le téléphone sans passer par la petite croix. Si on le fait, ça fait 'fatal error' alors on débranche tout. Instinctivement l'intérêt d'avoir trois appareils en un serait la souplesse, la possibilité de quitter Internet en passant directement au téléphone. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

L'écran constitue un autre élément qui ne favorise pas l'utilisation du terminal Matra, il est **petit pour les consultations Internet et peu pratique d'utilisation** :

« Il est lent et l'écran tactile n'est pas terrible. Et si on choisit d'utiliser l'écran, quand on sélectionne des choses après il devient tout gras. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

« J'ai fait des recherches mais l'écran est petit. » (groupe Toulouse, non I)

◆ **On ne sait pas ce que fait le terminal**

Lors de leurs utilisations, les expérimentateurs utilisent un repère visuel, **le petit téléphone qui tourne, pour déterminer ce que fait l'appareil :**

« Je sais que quand le téléphone ne bouge pas, je suis sur la même page, quand le téléphone bouge, ça veut dire qu'il cherche autre chose. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

« Il faut vraiment pas être pressé, tant que le combiné de téléphone à droite tourne, c'est qu'il cherche. Le problème c'est qu'on peut savoir tout ce qu'on veut de votre consommation, ils peuvent nous suivre à la trace. La loupe je crois que c'est pour qu'il prenne tout l'écran, ah on est sortis complètement. On a fait ça (X) et voilà, au revoir Internet. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

Ce signal visuel n'est pas suffisamment explicite, pour certains individus, il **manque des signaux sonores** qui donneraient des indications plus précises pendant la consultation :

« Il bloque, il mouline, on ne sait pas ce qu'il fait, il s'emballe parfois et ne sait pas revenir en arrière. Avec l'écran tactile, quand ça mouline, il ne se passe rien, alors on tape fort, il pourrait y avoir un message, il y a que le petit téléphone qui tourne, c'est pas explicite. Il pourrait faire un bruit quand il est arrivé sur un site. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

« Ils ont bien repris les icônes de commande de l'ordinateur, mais il n'y a pas de bruit quand ça se fait, je regarde le téléphone qui tourne pour savoir si je suis connecté. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

Lorsque surviennent les **difficultés d'utilisation, les individus se sentent complètement désemparés**, une observation illustre que le « seul recours » est le rire ou bien tout arrêter :

« Alors il ne tourne plus ? Là, je ne sais pas ce qui se passe. J'appuie sur des trucs, mais là... (rires) Je fais 'escape', mais ça ne tourne pas, le téléphone en haut, à droite de l'écran ne tourne pas. Soit c'est le site, soit c'est ISI qui n'est pas au point, soit je n'arrive pas à accéder. Ce n'est pas forcément la faute d'ISI. Je n'ai aucun retour, rien [il souffle]. Je connais le site. Normalement, il devrait m'afficher des photos de personnages, il n'y a rien, je ne sais pas si c'est bloqué. C'est bloqué, bloqué. En général, ce que je fais, c'est que je m'éjecte. Zut, il y a un problème. On est complètement planté. Ca ne m'avait jamais fait ça. On fait quoi dans ces cas là ? C'est le bordel là. Ca y est, il revient. En plus, il va m'effacer toutes mes icônes ? Ah non, ça va ! On réessaye. Je fais une adresse au hasard, comme d'habitude, ça y est !

Il a trouvé. Le téléphone tourne, ça veut dire qu'il n'a pas fini de charger. C'est lent, c'est ça qui m'a le plus arrêté. Avec un modem, ça semble plus rapide. J'ai vu des gens jouer sur Internet, ça tourne très très vite, sans problème. Ah non, ça ne va pas encore bloquer ! je n'ai pas encore les photos, c'est terriblement long ! » (H, 26 ans, néophyte, non I)

◆ **L'impossibilité d'imprimer**

Les expérimentateurs qui ont accès à Internet uniquement par le terminal Matra à leur domicile regrettent souvent de ne pas pouvoir imprimer les pages qu'ils consultent sur Internet. Le besoin d'imprimer s'explique par **une utilisation à vocation collective d'Internet**. Une femme a par exemple expliqué qu'elle souhaiterait pouvoir **imprimer des blagues** qu'elle trouve sur Internet afin de les diffuser autour d'elle :

« Moi j'aime récupérer des pages d'humour sur Internet, mais pour ça j'ai besoin d'une imprimante. Et puis ici pour récupérer une image ça met des heures. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

Un autre utilisateur a également évoqué son désir d'**imprimer des articles de journaux** qu'il consulte sur Internet pour pouvoir les montrer à ses amis :

« Je vais aussi sur le site de Libé, je n'achète jamais le journal, mais ce qui serait intéressant c'est de pouvoir imprimer certains articles intéressants pour pouvoir les montrer à des copains. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

L'impossibilité d'imprimer conduit certains expérimentateurs à faire des recherches préliminaires sur Internet à domicile et de consulter par la suite ces sites sur **Internet au bureau** :

« Comme on ne peut pas télécharger j'ai pris les adresses pour la Corse sur ISI et j'ai ensuite imprimé au bureau, j'ai aussi imprimé les images de la station Mir qui s'écrase sur la terre, j'ai imprimé l'itinéraire de bison futé, pour cela j'ai d'abord regardé sur Minitel à la maison et puis j'ai imprimé au bureau. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Cette migration des usages d'Internet du foyer vers le lieu de travail est intimement liée à la **nécessité d'avoir conjointement accès à Internet et à une imprimante** :

« Si j'avais une imprimante, j'aurais fait des recherches plus poussées, je les fais au bureau. Mais ils sont dans la première phase, à terme ils vont peut-être sortir une imprimante. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

◆ L'impossibilité de télécharger

Certains utilisateurs sont intéressés par des sites qui ne sont consultables sur Internet uniquement en téléchargeant des programmes spécifiques. Le terminal Matra ne permettant pas d'accéder à ces sites, certains ont le sentiment d'être **bridés dans l'utilisation qu'ils aimeraient avoir d'Internet** :

« La taille de l'écran c'est bien pour une utilisation ponctuelle, mais on ne peut pas télécharger, et puis c'est limité pour surfer. C'est plus rapide pour se connecter, mais ça ne remplace pas un ordinateur pour surfer. Pour un usage consultatif c'est OK, mais il manque les fonctions plus avancées, quand on a un ordinateur. Le grand problème c'est qu'il n'y a pas de capacité de stockage. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

« Et puis certains sites on ne peut pas accéder parce qu'on ne peut pas télécharger. Le clavier je m'y fais même s'il est tout kiki. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Les personnes qui aimeraient **faire des jeux sur Internet** sont dans l'impossibilité de le faire à partir du terminal Matra :

« Avec ISI, je ne peux pas aller où je veux. Ce n'est pas un ordinateur. Dans l'ordinateur (sans accès à Internet), j'ai un logiciel de traitement de texte, de jeu. Je fais des CD-Rom. Avec ISI, j'ai essayé un petit peu (de faire des jeux), mais je suis déçu, je le savais. Isis est une occasion d'essayer Internet. J'ai envie d'avoir un accès Internet par PC pour télécharger, faire des jeux. Sur Internet, je sais déjà où ça m'intéresserait d'aller. Je voudrais faire des jeux en réseau, en ligne, à plusieurs personnes. Je connais ça par des magazines spécialisés. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Les **joueurs d'échecs** ne peuvent pas non plus assouvir leur passion :

« J'ai essayé le 'chat' mais c'est pas possible sur cet appareil. On ne peut pas non plus jouer aux échecs, c'est impossible parce qu'il faut charger un programme. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Les caractéristiques du terminal Matra ne semblent pas faciliter la mise en place de pratiques Internet, au contraire, il apparaît que les freins techniques brident les utilisations que les personnes pourraient avoir.

c. ISI ne crée pas de nouveaux usages

Il nous est apparu que pour plusieurs personnes qui n'ont pas d'autre accès Internet que le terminal Matra, les usages qu'elles avaient eus d'Internet demeurent exploratoires. Ces individus n'ont pas encore trouvé le déclic qui susciterait chez eux un intérêt prolongé pour Internet, leurs usages sont restés superficiels. Le principal enseignement que certains expérimentateurs semblent retenir est qu'Internet est vaste, ils éprouvent en outre un

sentiment de non maîtrise d'un outil qui les impressionne par sa démesure, d'autant plus inquiétant qu'ils ne savent pas l'utiliser et que chaque manipulation qu'ils essaient de faire leur coûte de l'argent.

◆ **Les difficultés d'apprentissage d'Internet**

L'analyse des mots employés par les expérimentateurs pour exprimer leur difficulté à utiliser Internet révèle avant tout l'emploi fréquent de structures négatives du type « *je n'ai pas su faire* », « *je n'ai pas réussi* », « *je n'ai pas assimilé* ». Ce vocabulaire évoque le **sentiment d'étrangeté que les individus éprouvent vis-à-vis d'Internet** qui n'est pas un outil mobilisable sans peine ni difficulté.

Une femme dit ne pas avoir réussi à faire sur Internet une manipulation habituellement très facile, **commander par correspondance** :

« Avec ISI, je n'ai pas réussi à commander par correspondance, ça ne marche pas pour les commandes. Chaque fois, ça marque 'saisie incorrecte'. Une fois que j'ai eu la réponse à ce que j'avais demandé, je n'ai pas su quoi faire pour acheter. Je ne sais pas s'il faut un espace dans l'adresse, où placer les majuscules. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

Une autre expérimentatrice a choisi de prendre l'exemple de l'**achat de pneus de voiture**, une activité qu'elle considère très facile. Cependant elle n'a pas réussi à le faire sur Internet :

*« Je recherche des produits, je fais des recherches sur la concurrence. Je consulte les appels d'offre, mais ça coûte trop cher et ça n'apporte rien. J'ai trouvé une fois une adresse et j'ai trouvé un évaporomètre. Je n'utilise pas les moteurs de recherche. **Je n'ai même pas trouvé des pneus pour la voiture, je ne suis pas patiente.** Mon principal fournisseur est sur Internet mais sur son site il n'y a que la première page du catalogue ! Je ne sais pas encore me servir de l'e-mail. Je travaille avec des petites municipalités qui ne sont pas équipées. »* (F, 38 ans, utilisateur, I)

Nous avons rencontré un couple d'utilisateurs qui a confié avoir essayé de faire un achat sur Internet sans y parvenir, **l'échec de la consultation Internet les a conduit à retourner sur le Minitel qu'ils savent utiliser** :

« Internet est décevant pour les achats en ligne. On a utilisé ISI pour acheter des cadeaux sur une liste de mariage au Printemps (site Web). Ca n'a pas marché. On s'est déconnecté, on a fait le 3615 code Printemps par ISI. Ca a marché. Ca a dû coûter entre 10 et 15 francs. » (H, 33 ans, utilisateur, I)

D'autres expérimentateurs font un constat d'**échec de leur apprentissage d'Internet** :

« *Si c'est avec des gens autour de moi, à qui je dois montrer Internet, moi je ne sais pas l'utiliser.* » (groupe Toulouse, non I)

« *Je n'ai pas assimilé Internet, j'ai un problème sur ISI et sur PC.* » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Lors d'un entretien, nous avons fait une consultation avec une femme qui n'a pas réussi à trouver l'information qu'elle cherchait sur Internet. L'observation illustre **les difficultés auxquelles se heurtent les utilisateurs** :

« *[Elle tape sur 'hôtels', tape le nom d'une ville, valide, un message apparaît à l'écran : 'ITI a trouvé', elle sélectionne la catégorie hôtels trois étoiles, elle refait la manipulation, la page désirée s'affiche, la page 'catalogues, services' s'affiche, elle appuie sur la croix, retour à la page de repos.] En général, pour aller sur Internet, je passe par l'icône 'ISI' et j'atterris sur cette feuille. Pour la présentation, c'est trop long avant de pouvoir tapoter. [ISI cherche, le téléphone bouge]. Des fois, c'est marqué : 'la page ne peut pas s'afficher', je valide. Je ne sais pas si avec un ordinateur et une souris, c'est plus rapide. Et là qu'est-ce que je fais ? Si j'appuie sur la flèche, ça ne marche pas, je reste bloquée là. J'aurais voulu avoir le nom de ces trois étoiles. Je ré-appuie, ça s'efface, j'appuie là haut, sur la flèche, rien ne se fait. J'ai tenté tout, j'ai appuyé sur 'adresse'. J'ai appuyé partout, le téléphone s'est mis à bouger, ça marche ! Comment je fais pour bouger maintenant ? J'ai un problème, je n'ai plus la bande qui est sur le côté [elle soupire]. Je ne peux pas défiler, il y a un problème. Le téléphone s'est remis à bouger. Je n'ai rien demandé moi ! Je n'arrive pas à utiliser ISI intelligemment. Je ne sais pas pourquoi je suis là, il n'y a plus les flèches. Je n'ai appuyé sur rien.* » (F, 35 ans, néophyte, non I)

Elle conclut en disant :

« *La recherche que j'ai faite n'a pas été terrible. A la fin, je l'éteins.* » (F, 35 ans, néophyte, non I)

Pour d'autres encore, l'expérimentation constitue un **premier contact avec Internet** :

« *Des fois, je répons avec, j'ai un peu découvert Internet. Je peux dire que je suis allé sur Internet, mais ça s'arrête là. Je ne sais pas encore surfer.* » (H, 26 ans, néophyte, non I)

A ce sentiment de ne pas savoir utiliser Internet s'ajoute parfois la **crainte d'un outil qui apparaît démesurément grand, dans lequel on se perd aisément** :

« *- homme : C'est tellement vaste, on peut y passer des heures et je ne suis pas assez patient. Je trouve que c'est lisible, c'est lumineux.*

- femme : *A propos d'Internet en général Il y a trop de sites, pas assez de sélection. L'information est payante, on ne sait pas comment faire. Tout ce qui est pertinent est difficile d'accès.* » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Certains choisissent de ne **plus utiliser Internet** :

« *J'ai pas d'accès chez moi et j'ai arrêté ISI.* » (groupe Toulouse, non I)

« - femme : *On n'est pas des Internautes.*

- homme : *Quand ils nous ont proposé d'expérimenter l'appareil, je n'en voyais pas l'utilité, Internet chez vous bof, on a vite laissé tomber. Mais comme ils n'ont pas encaissé le chèque de caution, c'est pas un problème de l'avoir.* » (H 22 ans, F 21 ans, néophytes, non I)

Parmi les individus qui n'ont pas développé de pratiques Internet, un couple élabore un **discours qui suit une progression légitimant leur non-utilisation de cet outil**. La femme est en retrait parce qu'Internet ne lui semble pas intéressant, quand on l'a obligée à le consulter, elle n'a vu que des '*choses stupides*', son ami explique alors que c'est le fait de posséder un micro-ordinateur à la maison qui est essentiel pour provoquer « le déclic » Internet, il ne convainc pourtant pas sa compagne qui, même si elle regrette de ne pas être dans le vent, déclare préférer le concret au virtuel :

« - femme : *Internet je connais pas trop. A la fac on est obligés d'utiliser Internet, alors on a fait des recherches un peu stupides, on est allées sur les sites des séries, comme Urgences, Friends, la météo, les villes. Mais c'est surtout ma copine qui faisait. Je ne suis pas une accro de l'informatique.*

- homme : *Si on avait eu un ordinateur à la maison on s'y serait intéressé davantage à Internet.* »

- femme : *On a une consultation très limitée d'un outil révolutionnaire. Le fait de voyager virtuellement, sans sortir, c'est pas très intéressant.* » (H 22 ans, F 21 ans, néophytes, non I)

◆ **Le budget disponible pour Internet**

Il apparaît que le **développement d'usages d'Internet est lié à la mise en place préalable d'un budget** spécifiquement destiné à cette pratique. Parmi les expérimentateurs qui ont uniquement le terminal Matra comme accès à Internet à domicile, Internet constitue une dépense supplémentaire qui n'est pas toujours la bienvenue :

« *Le problème est qu'on n'a pas dégagé de budget pour Internet, je me renseigne, on a des copains qui dépensent huit cent francs, d'autres trois cent cinquante.* » (F, 46 ans, néophyte, non I)

Dépenser de l'argent pour Internet peut paraître inutile :

« On a la météo gratuite dans le Monde, dehors, et sur France Info. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

« Ca n'a pas modifié mes habitudes parce que je ne me suis pas familiarisé avec le coût financier qui est ingérable. Sur Paris, il n'y a pas beaucoup d'intérêt à regarder le site de libé sur Internet, quand on est en milieu urbain c'est pas nécessaire. Peut-être que ça a plus d'intérêt en vacances ou en province. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

Cet expérimentateur évoque sa retenue à utiliser un outil, Internet, sans savoir auparavant quel est le montant qu'il peut s'attendre à devoir payer. Il redoute de ne pas **maîtriser son utilisation et évoque l'idée d'avoir un forfait de communication Internet** pour limiter les dérives :

« Un truc qui me bloque c'est de ne pas maîtriser ma consommation, de ne pas avoir comme pour le téléphone portable, un forfait téléphonique. J'ai peur de rester trois heures devant ce truc (ISI) et de recevoir une facture énorme. Je veux savoir ce que je cherche, il faut que ce soit très ciblé, sinon je prends un bouquin. Mais j'ai peur de ne pas maîtriser ma consommation. Je sais que c'est pris sur les communications locales mais je souhaiterais une horloge pour ne pas me retrouver avec une facture de deux, trois mille francs. J'aimerais un forfait pour Internet pour pouvoir visualiser mes dépenses. J'ai peur de rester trois heures, de perdre la notion du temps devant le clavier. Et Internet c'est tellement grand qu'on peut facilement perdre du temps. Internet sans forfait ça me bloque, comme le Minitel au début quand les gens passaient beaucoup de temps. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

Les expérimentateurs se sont heurtés à diverses difficultés au cours de leur apprentissage d'Internet, celles-ci ont conduit plusieurs personnes à s'en éloigner. Il nous est apparu que l'aspect financier constitue également un biais qui ne permet pas aux personnes de participer pleinement à l'expérimentation.

d. Internet n'est pas un nouveau loisir, il n'a pas sa place dans les pratiques

Le terminal Matra ne semble pas « créer » de nouveaux internautes, les expérimentateurs disent ne pas aimer surfer pendant leurs loisirs, Internet étant un outil de travail et de recherche. Internet ne semble pas s'insérer dans les pratiques d'achat, d'information ou de divertissement des individus qui n'ont pas Internet par ordinateur à la maison.

◆ **« Je ne surfe pas, je fais des recherches »**

Les individus qui ont le désir de « surfer » sur Internet ont dit ne pas s'adonner à cette activité sur le terminal Matra. Dans l'esprit des utilisateurs, cet **appareil n'encourage pas une utilisation ludique et prolongée** :

« Comme c'est longuet, on n'a pas envie de surfer, c'est pas fait pour se balader. »

(F, 29 ans, utilisateur, non I)

« Je ne peux pas le faire ici. Quand je surfe sur les sites qui me passionnent, pour les vacances, les voyages, le sport, je passe cinq, six heures d'affilée. J'utilise des moteurs de recherche comme Altavista, j'aime pas retourner sur un site, j'aime découvrir. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

Les individus revendiquent **une utilisation d'Internet orientée vers des recherches précises et ciblées**, une femme a par exemple expliqué qu'elle n'irait pas sur Internet si elle n'avait rien de particulier à regarder :

« Je n'aime pas surfer, j'aime bien avoir quelque chose à regarder. J'utilise le moteur de recherche d'ISI ou Yahoo. J'ai fait des recherches sur la Corse pour les campings, les choses à visiter, les navettes, la location de voiture, j'ai tout pris en note sur papier. Je vais sur un site météo pour la France ou pour voir quel temps il fait en Corse et je regarde le Monde au bureau quand j'ai le temps. Sur ISI je suis allée sur un site de foot pour voir les résultats, c'est un ami qui m'avait donné l'adresse et au bureau j'ai regardé le site créé par une copine, elle m'avait envoyé un mail au bureau avec l'adresse de son site. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Pour d'autres expérimentateurs, **Internet appartient davantage à l'univers des activités professionnelles** :

« - femme : [A propos d'Internet en général] Je ne navigue pas sur Internet. Je ne comprends pas tout, comment aller sur les forums. J'aimerais plus communiquer, mais je ne sais pas comment faire. Je ne suis pas une folle de jeux. Je ne joue jamais sur mon ordinateur, ça reste professionnel.

- homme : Moi, j'ai un accès Internet au boulot, Moi non plus, je ne suis pas un fan d'Internet. Au niveau pro, Internet est très important, surtout l'e-mail. Aussi le Web pour trouver des informations. Mais je ne surfe pas pour le plaisir d'aller surfer. »

(F, 30 ans, utilisateur, I)

◆ **Internet ne s'insère pas dans les pratiques quotidiennes des individus**

Les individus déclarent préférer le papier au support informatique. Par exemple, lorsque certains utilisateurs doivent faire des recherches dans le cadre de leur travail, ils utilisent spontanément des supports papier. Un interviewé qui est professeur dans un lycée nous a

confié avoir très facilement **recours à des ouvrages pour préparer ses cours** et ne pas comprendre l'intérêt d'utiliser Internet :

« Comme outil de travail j'utiliserais moins que ma femme l'Internet, j'ai tendance à lire des bouquins, même quand ce n'est pas professionnel [...] Ca plante vite, quand j'ai envie de voir quelque chose, très vite ça m'agace. Les trucs de peinture, les bouquins de statistique, d'économie je suis pas convaincu. J'ai par exemple fait un truc sur le chômage, je voulais avoir des données vite. Je ne vois pas quel est l'intérêt de passer par une machine pour avoir la même chose que sur un bouquin. Le contenu sur Internet n'est pas intéressant, je suppose qu'aux Etats-Unis, c'est mieux. » (H, 51 ans, néophyte, I)

Pour **passer une commande par correspondance**, un homme dit préférer écrire aux autres moyens de communication comme le téléphone, le Minitel ou Internet :

« J'aime bien le papier, c'est terrible, par exemple pour la Redoute, ma mère fait le Minitel, moi non, j'écris. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

Les **pratiques d'information des personnes sont peu évolutives**, la télévision, la radio ne sont pas remplaçables par Internet :

« Les info je les regarde toujours à la télé, la radio c'est surtout pour la musique. On a la déformation du vingt heures, ou plutôt la désinformation. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

Pour certains, aller sur Internet pendant les loisirs semble complètement incongru, cet homme nous a par exemple expliqué qu'il consacrait son **temps libre exclusivement à des activités « concrètes »** c'est-à-dire non virtuelles :

« J'ai pas le temps de l'utiliser, j'aime faire du concret pendant mon temps libre, c'est-à-dire faire rien, de la musique, des ballades dans la nature, lire, aller au bar. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Les pratiques d'achat des individus ne sont pas toujours transposables sur Internet. Cet expérimentateur nous a raconté **faire la plupart de ses achats en soldes** ce qui le conduit à aller dans les magasins. Il admet que les achats en ligne peuvent **intéresser les gens qui ne vivent pas dans une grande ville** :

*« - homme : Pour les achats je cherche les soldes alors là c'est bof, peut-être pour me procurer quelque chose que je ne peux pas trouver en France. Mais en vivant à Toulouse on a tout.
- femme : Pour les lasers vidéo ça se discutera.*

- homme : *C'est vrai que pour les gens qui habitent dans une ville moyenne ça peut parfois être dur.* » (F 50 ans utilisatrice, H 51 ans néophyte, I)

Pour une femme, **les achats comportent une dimension de plaisir** qu'elle ne peut pas retrouver sur Internet :

« *J'aime bien sortir dans les boutiques, pour certains c'est peut-être plus pratique avec Internet.* » (F, 21 ans, néophyte, non I)

Certains font des arbitrages entre Internet et le face à face, l'achat de billets SNCF apparaît ainsi plus facile à la gare que sur Internet :

« - femme : *Pour la SNCF je vais à la gare, c'est pas loin et le système sur Internet est éprouvant pour les nerfs, il faut donner des jours précis et le tarif arrive tout à la fin.*

- homme : *C'est aussi simple de faire trois cent mètres et d'aller à la gare.* » (F 50 ans utilisatrice, H 51 ans néophyte, I)

Il est intéressant de souligner que les individus ont des pratiques qui semblent pour l'instant relativement perméables à Internet. Pourtant, ces mêmes personnes qui n'ont **pas trouvé une utilisation d'Internet dans leur vie quotidienne estiment qu'il est nécessaire de s'équiper à la maison pour les enfants** :

« *Si ça participe d'un projet éducatif, c'est différent. Même si je pense qu'on a un accès large à la culture sans qu'Internet nous manque, on lit le Monde tous les jours, on écoute France Info, toi (à son mari) tu as la télé que je ne regarde pas parce que le problème c'est que c'est lent. On apprend beaucoup plus en lisant. On n'a pas besoin d'Internet, ce sont les enfants qui vont nous amener à Internet.* » (F, 46 ans, néophyte, non I)

« *Ca va plus vite que d'aller à la bibliothèque, si on a des enfants, pour les petits cousins c'est sympa.* » (F, 21 ans, néophyte, non I)

D'autres utilisateurs n'ont pas de pratiques régulières d'Internet mais il leur paraît **utile de l'avoir disponible à proximité** :

« *C'est utile de manière occasionnelle, c'est comme avoir une Séga ou aller au cinéma. C'est utile d'avoir Internet sous la main.* » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Il nous semble que la plupart des expérimentateurs qui ont uniquement un accès Internet par le terminal Matra sont restés à un stade exploratoire d'Internet. Ils n'ont pas trouvé une place pour insérer Internet dans leurs pratiques et cet outil leur apparaît comme quelque chose qui est éloigné de leurs usages.

5. L'utilisation d'ISI en cas de concurrence d'un accès à Internet par ordinateur dans le foyer

Les individus qui ont la possibilité d'arbitrer entre un accès par le terminal Matra et un autre par ordinateur pour leurs usages Internet privilégient le plus souvent l'utilisation de l'ordinateur. Les pratiques des individus semblent dans cette configuration d'équipement être intimement liées aux caractéristiques techniques du terminal d'accès initial, c'est-à-dire de l'ordinateur. Nous avons néanmoins repéré quelques situations propices à l'utilisation du Webphone que nous allons détailler.

a. Les sites consultés sur Internet

Il existe une spécialisation des sites que les gens choisissent de consulter sur le terminal Matra ou sur l'ordinateur. Nous verrons que les sites sur lesquels les individus se connectent à partir de leur terminal Matra diffèrent de ceux qu'ils avaient l'habitude de consulter sur leur micro-ordinateur. Souvent, ce sont des sites que les personnes n'avaient jamais visité avant l'expérimentation.

◆ Les consultations Internet à partir du terminal Matra

IL N'Y A PAS DE MIGRATION D'USAGES DE L'ORDINATEUR VERS LE TERMINAL MATRA

Il nous est apparu que les expérimentateurs qui sont équipés d'un accès Internet par l'ordinateur **consultent sur le terminal Matra des sites différents de ceux consultés sur l'ordinateur**. Cette séparation des usages est essentiellement dictée par les caractéristiques techniques des appareils.

Certains expérimentateurs souhaitaient par exemple consulter des sites qu'ils ont l'habitude d'utiliser (sur ordinateur) mais il leur est apparu que cette migration sur le terminal Matra n'était pas possible. Certains **sites doivent nécessairement être consultés sur ordinateur** comme par exemple le journal officiel :

« Le journal officiel ou des trucs comme ça, quand on est sans PC, ce n'est pas possible. » (groupe Paris, I)

Une expérimentatrice nous a confié ne pas pouvoir consulter certains sites à cause des **dimensions trop petites de l'écran du terminal Matra** :

« Comme mon ordinateur m'avait balancé sur le site de TF1 j'ai voulu aller voir, je l'ai vu le site TF1, très bien, il est mieux que sur mon ordinateur, mais c'est un très gros site, il y a beaucoup de choix, l'écran d'ISI n'est pas assez large, on s'énerve un

peu, on a deux ou trois colonnes en même temps alors que le site doit en comporter six ou sept. » (groupe Paris, I)

Nous avons enfin observé que les consultations que les individus font sur le terminal Matra sont des **pratiques nouvelles qu'ils n'avaient pas sur ordinateur**. C'est par exemple la **consultation de sites météo** qui est un exemple de pratique étroitement liée à la présence du terminal Matra et à sa page d'accueil:

« La météo j'étais jamais allé voir depuis l'ordinateur, mais là c'était simple alors j'ai regardé, il faut pas avoir à cliquer trente-six fois pour arriver sur la bonne page. » (groupe Paris, I)

LES CARACTERISTIQUES DES SITES CONSULTES SUR LE TERMINAL MATRA

Contrairement aux consultations Internet par ordinateur qui ont des durées extrêmement variées, une des caractéristiques des **consultations sur le terminal Matra est leur brièveté**. C'est la longueur présumée de la consultation qui semble déterminer le choix d'un appareil plutôt que d'un autre :

« J'utilise ISI pour les informations courtes. » (groupe Paris, I)

Le terminal **Matra apparaît plus rapide pour des consultations brèves, comme la météorologie**. Cet expérimentateur a comparé la vitesse sur le terminal Matra et l'ordinateur pour obtenir des informations météo, même si le premier appareil est plus rapide, il reste qu'**on ne peut pas imprimer l'information obtenue** :

« J'ai fait encore un effort pour comparer le PC et ISI le 11 août juste avant de partir pour l'éclipse je voulais regarder la météo. Avec ISI j'avais la carte en trois minutes, avec le PC ça en aurait pris cinq, y compris le temps d'allumage, c'est vrai que l'un dans l'autre peut-être que ça m'intéresserait avec ISI de faire des petites opérations comme ça, mais l'imprimante manque, il y a déjà le connecteur derrière. » (groupe Paris, I)

Un couple a également eu une utilisation du terminal Matra pour une **occasion très précise : consulter quotidiennement les résultats d'une course nautique**. La femme qui a des usages avancés d'Internet par ordinateur insiste cependant sur le **caractère bref et limité de son utilisation du terminal Matra** :

« On l'a utilisé tous les jours pour voir le classement du tour de France à la voile, c'est vrai que c'est agréable d'éviter de descendre pour aller sur l'ordinateur, et de pouvoir utiliser Internet. Mais pour jouer plus longtemps sur l'Internet d'ISI, l'écran est trop petit, le clavier pas assez agréable. Pour chercher les trucs, pour préparer notre voyage en Ecosse, je ne les ai pas cherchés là dessus, je ne peux ni imprimer ni

stocker. Pour le classement des concurrents du tour de voile, c'était pas un problème, on regardait où était notre copain. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

UTILISER LE TERMINAL MATRA POUR TESTER LES SITES QU'ON CREE SUR LE WEB

Les expérimentateurs qui créent des sites sur Internet ont trouvé une utilisation de l'appareil Matra qui consiste à **tester les sites qu'ils créent pour voir comment ils se présentent à l'écran :**

« Avec ISI on m'a dit qu'il y aurait Internet Explorer version 4, mais on m'a dit après que c'est sur Windows CE, ce qui ne permet pas d'accéder à flash. Je me sers d'ISI pour faire des tests, je crée des sites et comme chaque logiciel donne un aperçu des pages différent, je vois ce que ça donne sur ISI. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Ils vont également **voir leurs propres sites qui s'affichent différemment et plus lentement** sur le terminal Matra :

« La première chose que j'ai faite, c'est aller sur le web, en premier je suis allé sur mon site, c'est très narcissique. Franchement, ça m'a énervé, j'ai mis du temps à m'habituer à la lenteur, à l'affichage des pages, en particulier à l'ordre dans lequel les éléments apparaissent. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

« Je suis allé voir mon site pour voir comment les pages s'affichent, mais je n'ai jamais fait de recherche sur ISI parce que j'ai une connexion rapide sur mon ordinateur. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

De manière paradoxale, la lenteur d'affichage est intéressante pour certains utilisateurs parce qu'elle leur **permet de faire des ajustements :**

« D'un autre côté sur mon site il y avait des petits problèmes de réglage, alors comme sur ISI l'affichage ça ne va pas très vite. Le temps de chargement des pages permet de voir plus facilement les problèmes, c'est comme quand on regarde un film au ralenti. Après je suis allé voir d'autres sites, pour tester les langages que la machine supportait. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

IL EST NECESSAIRE DE SE LIMITER A DES SITES D'ECRITURE

A la différence d'une consultation Internet sur **micro-ordinateur qui appartient au champ du multimédia**, les pratiques sur le terminal Matra **doivent se limiter à des consultations de sites sur lesquels on trouve exclusivement du texte :**

« [ISI, c'est bien] A condition qu'il n'y ait pas d'image, pas de son [rires]. » (groupe Paris, I)

Cette limitation de la consultation à des sites « lisibles » sur l'appareil Matra apparaît comme une source de **frustration pour certains qui ne se contentent pas de faire de la lecture sur Internet :**

« J'y vais deux fois par semaine, c'est un rythme que je me suis donné pendant l'expérimentation. Je me suis cantonné à des sites d'écriture, sur lesquels il y avait seulement des trucs à lire. On a un truc stérile qui ne sert qu'à lire, on arrive pas à avoir de la musique, du son, ça c'est vraiment dommage. » (groupe Paris, I)

Un expérimentateur nous a expliqué qu'il avait choisi d'**utiliser le terminal Matra parce qu'il se trouve dans une pièce commune de l'appartement** (l'ordinateur est dans la chambre) et parce que c'est plus rapide pour faire une consultation de disques sur Internet. Le fait de ne **pas pouvoir faire autre chose que regarder le disque (au lieu de l'écouter) enlève une partie de l'intérêt** de ce genre de consultation :

« Ce qui était pas mal, c'est que les sites plus ou moins commerciaux comme la vente de disques, avec des amis on prend ISI parce que ça va plus vite que d'allumer l'ordinateur qui est dans la chambre, on voit le disque, on commence à saliver un petit peu dessus, la pochette, mais on ne peut pas écouter alors l'intérêt retombe tout de suite, ça fait retomber le plaisir. Sur PC on peut télécharger, la regarder comme on veut, là on consulte seulement les pages. » (groupe Paris, I)

Ne pas pouvoir écouter de musique, de ne pas avoir d'images en mouvement **retire de l'intérêt à Internet :**

« ISI c'est vraiment une utilisation limitée, il y a des sites de marques de voitures avec une caméra pivotante qui vous permet de vous déplacer dans la voiture, moi je ne peux pas le faire. Sur amazon.com, on peut écouter des extraits de disques, mais avec ISI c'est pas possible. Les sites qui ont du son pendant le chargement, qui ont une mise en scène musicale, on perd tout ça. [Il essaie d'écouter un extrait de Björk] Voilà, c'est planté, et ce message impossible, c'est un message d'ISI, avec les mêmes caractères et logos, ce sont les programmeurs de la machine qui ont prévu qu'on ne puisse pas écouter de la musique. Le téléphone par Internet, on ne peut pas le faire non plus. Finalement ISI, ça retire beaucoup d'intérêt à Internet. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Certains estiment qu'au-delà des problèmes d'accès aux animations, au son, c'est la **programmation trop complexe de certains sites qui les rend inaccessibles :**

« Internet c'est beaucoup une question de programmation, de mise en scène des pages. Un site bien c'est un site compliqué mais réalisé avec des outils simples comme ça il passe même sur cette machine. [Il veut montrer un site, regarde le

téléphone en haut à droite] Des fois ce téléphone s'arrête, et puis il reprend, il ne faut pas s'énerver. Un bon site rapide c'est 'spaceinvaders', par contre j'ai un copain qui a son site qui n'est pas optimisé Microsoft explorer mais Netscape, alors il y a fait un forum pas mal mais pour moi c'est impossible d'y accéder. 'Lynda.com' passe impec, je crois que c'est une école de multimédia par correspondance, tout passe, sauf l'animation. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

◆ **Les consultations Internet à partir de l'ordinateur**

Les consultations Internet avec l'ordinateur peuvent être riches et variées chez les expérimentateurs rencontrés.

LES CONSULTATIONS A CARACTERE PROFESSIONNEL

Les individus peuvent avoir une utilisation d'Internet sur leur ordinateur à domicile pour des activités professionnelles. C'est par exemple le cas d'un enseignant qui consulte le **journal officiel sur Internet** :

« Sur mon PC je vais sur des sites techniques, sur le JO. » (groupe Paris, I)

Une autre enseignante a également expliqué utiliser **Internet pour préparer ses cours** en consultant des sites d'organismes nationaux et des sites de bibliothèque :

« Pour moi ce qui m'intéresse sur Internet c'est surtout professionnel, je vais sur les sites de l'INSEE, du gouvernement, de la bibliothèque nationale et quelques sites anglophones. Les adresses me sont fournies par le rectorat, sinon je cherche avec Yahoo. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

Les individus qui exercent des **activités de consultance utilisent également Internet pour consulter des sites d'organismes** tels que la Coface ou la Banque mondiale, ces sites n'étant pas accessibles depuis le terminal Matra :

« J'ai fait quelques essais sur ISI, quatre ou cinq, j'avais l'appareil mais j'ai été très absent pendant cet été, pendant six semaines. Pour aller sur Internet je prends le PC, sur ISI je suis allé vérifier les sites que je connais déjà, comme celui de la Banque Mondiale par exemple, ou celui du centre français du commerce extérieur que j'ai sur mon PC. C'était lent, l'écran était petit et on ne peut pas enregistrer. Si je n'avais pas de PC, j'aurais passé plus de temps, je ne me suis pas donné la peine de faire l'apprentissage des commandes. » (groupe Paris, I)

L'UTILISATION D'INTERNET COMME SOURCE D'INFORMATION

Internet s'insère dans les pratiques d'information de certaines personnes, il apporte des sources qui ne sont pas aisément accessibles par un autre média. Un expérimentateur nous a par exemple dit utiliser **Internet pour écouter des radios australiennes** :

« [Je vais] Sur des radios étrangères, mon épouse est australienne, on a découvert qu'on peut écouter une radio australienne pour sept francs de l'heure avec le PC. »
(groupe Paris, I)

Cet autre utilisateur consulte le **prompteur d'une chaîne de télévision anglaise** :

« Je vais sur des sites d'information générale sur yahoo.fr, l'information technique sur cnet.com, j'utilise aussi le prompteur de nouvelles de la BBC. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

LES PRATIQUES DU QUOTIDIEN : CONSULTER SON COMPTE BANCAIRE

Internet s'insère dans les pratiques quotidiennes des personnes, c'est par exemple la possibilité de **consulter ses comptes bancaires à domicile**, sur Internet :

« Le compte en banque je le consulte sur Internet, sur l'ordinateur. C'est plus rapide, il y a plus de fonctionnalité et puis c'est moins cher que par Minitel. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

LES PRATIQUES DE COMMUNICATION PAR INTERNET : LE « CHAT »

INTERNET APPARAÎT POUR PLUSIEURS UTILISATEURS COMME UN NOUVEL OUTIL DE COMMUNICATION INSTANTANÉE (LA SIMULTANÉITÉ DES ÉCHANGES PEUT ÊTRE ASSIMILÉE AU TÉLÉPHONE), CERTAINS PRÉFÈRENT UTILISER LE « CHAT » À LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE :

« J'ai envoyé et reçu quelques mails pour voir, je n'utilise pas beaucoup les mails, environ deux ou trois par jour, je préfère utiliser l'IRC mais on ne peut pas l'installer sur cet appareil (ISI), je ne sais pas ce qu'il a comme mémoire. » (H, 17 ans, utilisateur, I)

Pour ceux qui l'utilisent, le « chat » devient **une pratique régulière et qui dure longtemps** :

« Sur PC j'ai découvert récemment le 'chat', par période je peux y passer une ou deux heures. Le 'chat' ce n'est pas possible sur ISI, j'ai l'habitude de taper vite, quand je tape sur un clavier je regarde à peine et sur le clavier d'ISI, ce n'est pas possible. » (groupe Paris, I)

« *Sur mon PC je fais surtout du 'chat'.* » (groupe Paris, I)

L'utilisation du « chat » est une pratique que les individus utilisent pour entretenir des relations avec leur réseau familial. C'est par exemple une manière de **communiquer choisie par des personnes qui sont géographiquement éloignées**, le « chat » permet de rester en communication pendant des périodes longues et il est beaucoup plus avantageux que le téléphone. Un homme nous a par exemple raconté passer plusieurs heures chaque semaine à « chater » avec son père :

« *Ce qui manque beaucoup, ce sont des applications pour faire du 'chat', avec mon papa je reste facilement trois heures par semaine sur ICQ, il est en Martinique. Il y a des sites de 'chat' sans logiciel qui sont un peu limités.* » (groupe Paris, I)

Un autre expérimentateur utilise également le « chat » pour communiquer avec son frère qui habite aux Etats-Unis, mais il **préfère néanmoins le téléphone parce que la conversation est plus simultanée** :

« *Je fais du 'chat' avec mon frère, même si on se téléphone plus souvent qu'on ne fait du 'chat', c'est bien mais ça fait un peu conversation de talkie-walkie.* » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Nous avons interviewé une femme qui utilise le « **chat** » **sur Internet pour faire des rencontres**. Elle a un réseau de discussion composé de nombreuses personnes qui vivent dans différents pays :

« *Je discute sur ICQ. J'ai 10 à 20 nouveaux contacts par jour. Je communique avec des Français, des Italiens, des Américains, des Canadiens, des Turcs, c'est nouveau. Avec les Français, c'est plutôt dans la journée, avec les Américains, ça dépend des heures de la journée à cause du décalage horaire. Sur ma liste ICQ, j'ai plus de 200 personnes.* » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Les **rencontres faites sur Internet diffèrent de celles qu'on peut faire dans la vie quotidienne**. Cette femme explique qu'Internet lui permet plus facilement de **mettre une distance**, mais qu'il lui permet également de rencontrer des gens de **milieux sociaux très différents**, qu'elle n'aurait pas l'occasion de côtoyer par ailleurs :

« *J'aime Internet pour découvrir d'autres personnes. On parle informatique, cinéma, problèmes de cœur. Sur mon site, je parle de moi mais de manière détournée. C'est mon principal moyen de rencontre. Dans la rue, c'est plus drague. On me dit, 'vous êtes mignonne, vous ne voulez pas boire un pot ?'. Sur le Net, ce n'est pas pareil. En face à face, si ça déborde, je recentre et c'est OK. Je n'envoie pas ma photo sur ICQ. Je donne mon âge, mes centres d'intérêt, pas mon adresse. Ce sont que des*

personnes qui me contactent à partir de mon profil. Elles ont lu ma fiche ou sont allées sur mon site. Les personnes rencontrées sur le Net ne m'auraient jamais parlé dans la rue. C'est ça qui est extraordinaire. J'ai rencontré un PDG d'une boîte de pub qui habite à Versailles, je ne l'aurais jamais rencontré autrement. Sur le Net, on discute de ce qu'on aime, pas dans la rue. Je n'ai rencontré que des hommes, avec les femmes, le contact ne passe pas. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Elle a le sentiment de faire en quelque sorte partie d'une **communauté sur Internet dans laquelle les gens s'aident mutuellement** :

« Internet, c'est un peu une communauté. Il y a une solidarité sur ICQ. Une fois, un type m'a demandé si je savais pourquoi son PC avait planté. Je lui ai envoyé un logiciel et ça a marché. Pendant le mois de juin, il y a avait des grèves de transport à Paris. J'ai rencontré une personne sur ICQ qui m'a proposé de m'emmener en voiture à mon boulot et après qui m'a invité une semaine en vacances chez ses parents. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

LES LOISIRS ET INTERNET

- Préparer ses vacances

Internet est utilisé par les individus afin de préparer leurs vacances, aussi bien pour **trouver des destinations que pour s'informer davantage sur un endroit précis** :

« Sur le PC, on a utilisé un moteur de recherche pour partir en vacances. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

« Je cherche des vacances sur Internet pour une amie. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

- Organiser ses sorties

Certaines personnes ont une pratique d'Internet qui leur permet d'organiser leurs soirées à partir des informations qu'ils trouvent sur différents sites. Nous avons rencontré un utilisateur qui **sélectionne les événements qui l'intéressent et en informe ensuite ses amis en leur envoyant par mail** une copie des diverses manifestations auxquelles il souhaiterait participer :

« Sinon je consulte des sites comme les zingueurs où il y a des infos sur les bars, les animations, les cafés philo, et j'envoie ça aux amis en leur proposant d'aller à certaines manifestations que j'ai trouvées. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

- Les bandes dessinées

Internet constitue une banque de données d'images de toutes sortes que les individus vont chercher. Cet expérimentateur est par exemple **passionné par les bandes dessinées**, il consulte ainsi différents sites qui y sont consacrés et sur lesquels il trouve des images :

« Sur le PC je vais sur des sites de bandes dessinées d'où je rapatrie des images. »

(H, 23 ans, utilisateur, I)

- Les jeux

Certaines personnes adeptes des jeux sur micro-ordinateur trouvent sur Internet une possibilité de **faire des jeux à plusieurs** :

« Avec le câble, je fais des jeux en réseau, je prends de la musique, j'ai créé une page personnelle, je fais beaucoup de 'chat' et je surfe. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Une autre distraction sur Internet est la recherche des **Webcams** :

« Je vais sur les sites de séries télé ou bien on cherche des Webcams. » (F, 20 ans, utilisateur, I)

- La musique

Les individus qui s'intéressent à la musique trouvent sur Internet différents sites spécialisés :

« Et je vais beaucoup sur des sites de musique, sur 'mowax.com' qui est un site d'un label de musique, je visite beaucoup ce genre de sites, je me sens un peu DJ. Je vais régulièrement sur tous ces sites, et puis je suis aussi abonné à des mailing listes. »

(H, 26 ans, utilisateur, I)

- Surfer sur Internet

Il nous est apparu que dans certaines situations, **aller sur Internet constitue un loisir en soi**, les personnes semblent se connecter sur Internet avec comme principal désir celui de se « promener » sur les sites et de faire des découvertes de différentes sortes :

« Quand je surfe, c'est un peu selon l'humeur du moment. Sur Wanadoo, il y a des liens pour aller sur les péniches, j'ai regardé par curiosité. Quand on discute avec des gens, on sent qu'ils cherchent, ils sont tout étonnés de pouvoir faire tout ça sur Internet. Si tu ciblais plus, tu pourrais aller sur les sites [à sa fille aînée]. Je me suis aussi intéressé aux sites du côté médical, des sites sur l'information quotidienne et j'ai trouvé un site d'un personnage spécialisé dans le jardinage qui avait fait un logiciel payant qui répertoriait toutes les maladies des plantes. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

- Créer sa page personnelle

Certaines personnes ont des usages plus avancés d'Internet. Parfois ils ont créé leur page personnelle sur Internet. Nous avons rencontré une femme qui **consacre beaucoup de temps à la réalisation de son site** :

« J'ai fait mon site au mois de juin, j'ai un compteur, 600 personnes l'ont visité. Je parle de moi de façon détournée, des films que j'ai vus, de la musique que j'aime, d'informatique. Il y a deux jours, j'ai fait la mise à jour de ma page musique. J'ai commencé dimanche après-midi jusqu'à mardi, deux heures du matin, sans dormir, je mange vite fait. Je ne sors pas, je vais juste faire les courses et je vais chercher mon fils de 12 ans un week-end tous les 15 jours. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Un autre interviewé **crée des pages sur Internet pour des cabinets d'études**, il a également créé son propre site sur Internet :

« Je crée des sites pour des avocats, comme j'ai fait des études de droit (il a une maîtrise de droit public et un DEA d'informatique et droit). J'ai aussi un gros site perso avec des textes écrits, de la musique, des images que je crée. Je le fais pour m'amuser. J'ai fait un site pour un peintre sculpteur et pour l'association des utilisateurs d'Acorn. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

LES ACHATS EN LIGNE

Les personnes qui ont développé des pratiques d'achat sur Internet le font plutôt pour des petits objets qu'ils achètent pour eux-mêmes. Cette utilisatrice nous a raconté avoir acheté sur Internet des **compact disques qu'elle ne trouvait pas en magasin** :

« Sur PC, j'achète en ligne et je paye par carte bleue. Je le fais souvent pour des CD que je reçois après par La Poste. Je vais sur le site de la FNAC pour acheter un CD que je n'ai pas trouvé en rayon dans le magasin. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

A ces **achats « pour soi » s'ajoutent des achats que les personnes peuvent faire pour quelqu'un d'autre**. Nous avons rencontré un homme qui a un jour envoyé des fleurs à sa femme pour la Saint Valentin par Internet. Il est intéressant de souligner l'effet « boule de neige » de cette surprise, en effet, la femme et les filles ont elles-mêmes par la suite envoyé des fleurs à d'autres personnes. **L'envoi de fleurs par Internet constitue pratiquement l'unique pratique collective d'Internet dans le foyer** :

*« - homme : En général c'est assez ciblé, j'ai mes petits favoris, c'est par exemple envoyer des fleurs à quelqu'un, c'est génial. C'est des vrais bouquets, comme ici ça a sonné pour la Saint Valentin à huit heures, c'était vraiment la surprise. Et puis vous pouvez suivre votre colis en temps réel, c'est sérieux. J'achète de plus en plus, des Cd-Rom, un livre et je voulais essayer d'acheter du fromage.
- fille aînée : C'est dommage qu'on ne puisse pas goûter.*

- homme : *Les sites sur lesquels je vais c'est BOL ou fromage.com ou aquarelle. La surprise passée, elles ont choisi des fleurs pour d'autres personnes.*
- fille aînée : *Quand ils disent livré avant 14 heures c'est vrai.*
- homme : *On le fait ensemble. Les bouquets, c'est l'exemple le plus frappant pour une femme, et puis ils sont vraiment jolis, c'est pas du tout comme ceux du fleuriste du coin.*
- femme : *C'est vrai, ils sont jolis.*
- fille aînée : *Ca arrive direct.*
- homme : *On les garde pendant huit jours.*
- femme : *On en a envoyés à ma mère et à ma grand-mère.*
- homme : *Au bout de huit achats le neuvième ou le dixième bouquet il est en cadeau.*
- femme : *Elle était très contente, il était très joli. » (H 59 ans utilisateur, F 36 ans néophyte, fille 14 ans néophyte, I)*

Une autre manière de faire des achats sur Internet consiste à aller sur des sites d'enchères en ligne. Un utilisateur nous a par exemple raconté qu'il envisageait d'**acheter des affaires pour son nouveau logement sur un site d'enchères sur Internet** :

« Je vais aussi sur ibazar.com, j'ai plein de choses à aller acheter en ce moment comme je déménage. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Certains expérimentateurs ont émis des réticences à développer des pratiques d'achat en ligne pour plusieurs raisons. Certaines personnes nous ont expliqué que certains **achats ne peuvent pas être effectués à distance parce qu'ils requièrent de voir, de toucher l'objet** :

« Je suis allé sur le site FNAC pour voir la hi-fi, il n'y avait même pas les prix, et puis pour ce genre de choses, j'aime toucher, voir les produits. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Le frein le plus important au développement des achats sur Internet demeure le **refus des gens à faire des paiements par carte bancaire sur Internet parce que ce n'est pas sûr** :

« Sur Internet [par PC], on a déjà trouvé des choses intéressantes [en VPC], mais on n'ose pas acheter tant qu'il faut taper le code de la carte bleue. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

« Je ne veux pas balancer ma carte bleue tant qu'il n'y a pas un système, ce qui m'ennuie c'est que la protection va être inventée par un esprit humain alors il y en a toujours un qui pourra inventer un système de contre protection. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

Nous avons rencontré un autre expérimentateur qui nous a raconté avoir **ouvert un compte bancaire avec une carte bancaire exclusivement réservée aux achats sur Internet**. Il envisage de faire des virements sur ce compte uniquement lorsqu'il réalise des achats sur Internet.

LES OPERATIONS CARITATIVES

Une autre pratique que nous avons observée est la participation à des **actions caritatives par Internet** :

« On a vu un truc dans le Monde, on y est allés, c'est un site qui s'appelle le zébu pour financer une opération caritative à Madagascar. » (F, 20 ans, utilisateur, I)

TELECHARGER A PARTIR D'INTERNET

Les individus qui consultent Internet par ordinateur utilisent régulièrement la fonction leur permettant de télécharger des programmes, de la musique sur leur terminal. Les pratiques de téléchargement sont souvent **motivées par le désir de glaner sur Internet les programmes et musiques qui sont susceptibles de compléter et améliorer l'ordinateur existant** :

« J'utilise beaucoup Internet pour faire du téléchargement de musiques avec MP3 par exemple, pour chercher des informations, pour l'informatique, la musique. Tout ce qui peut améliorer mon ordinateur m'intéresse. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Cet autre utilisateur sait qu'il peut, sur Internet, trouver des **applications lui permettant d'améliorer les logiciels** qu'il utilise :

« Tout m'intéresse en informatique, le son, l'image. A l'école on travaille sur Photoshop, Illustrator, ce sont des logiciels qu'on peut améliorer par des patches. Sur Internet il y a encore des choses gratuites, c'est vrai c'est du piratage mais il y a foison, et puis je n'ai pas trop de remords pour Bill Gates ça va, il est à l'aise. Pour les recherches, par exemple j'ai eu des places pour Starwars par Internet. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Il apparaît que les sites consultés à partir de chacun des accès sont relativement différents et leurs spécificités ne supportent pas d'être transposés d'un appareil à l'autre.

Nous reviendrons plus bas sur les limites de transfert de pratiques que provoque ISI, les consultations des Internauts s'associant à des pratiques de stockage, de téléchargement, d'impression de documents.

◆ **Les usages Internet de certains individus sont encore en train de se mettre en place**

Parmi les expérimentateurs que nous avons rencontrés, certains n'avaient pas encore d'usages d'Internet très établis. Internet peut être un outil qui fait partie depuis peu de temps de l'équipement du foyer et qui n'a pas encore trouvé sa place parmi les pratiques existantes des individus. Pour plusieurs individus, **Internet est un usage en devenir**.

Ainsi un homme se sert d'Internet pour différentes activités : préparer ses voyages, acheter des objets sur des sites d'enchères en ligne, mais il **qualifie son activité comme étant essentiellement ludique**. Il est par exemple intéressant de souligner qu'il a consulté un site d'enchères sur Internet pour acheter des objets « *rigolos* », mais que pour en vendre, il a préféré garder son ancienne méthode, c'est-à-dire diffuser des annonces dans un journal papier :

« C'est un outil, c'est de l'appoint. C'est vrai que pour les voyages je gagne du temps en allant sur 'Dégriffé', abc voyages. 'Bazar' je ne m'en sers pas encore pour vendre des choses même si je vais le faire. C'est plutôt ludique, j'ai acheté deux vieux stylos plume à pompe parce que j'en avais jamais eu et c'est comme ceux de Tom and Jerry, c'est un gadget. J'utilise plutôt 'j'annonce', c'est gratuit, il faut juste passer un coup de fil pour passer l'annonce, c'est gratuit. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Une femme utilise Internet uniquement quand elle n'est pas parvenue à trouver une information sur le Minitel. Dans cette configuration, **Internet est utilisé en deuxième recours, le réflexe étant de se tourner vers le Minitel** :

« J'utilise rarement Internet, par exemple pour trouver une adresse qu'on a du mal à trouver sur le Minitel. » (F, 43 ans, néophyte, I)

Nous avons également observé des écarts de pratiques d'Internet au sein des familles. Parfois ce sont les **jeunes qui utilisent davantage Internet** :

« Mon père surfe un peu, il va sur des sites de bourse, des bouquins, il se connecte aussi au bureau. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Dans d'autres familles, c'est au contraire **le père qui se sert d'Internet tout en déplorant que ses filles n'y trouvent pas un intérêt** :

- « - homme : Les filles n'essaient pas, elles n'ont pas trouvé le ressort de l'intérêt, elles n'ont pas compris le mécanisme, j'essaie de les encourager.*
- fille aînée : On en parle un peu à l'école mais je n'étais pas en informatique.*
- homme : C'est parce qu'on t'a dit en cinquième que tu étais bonne en français alors tu as pris le latin, ils ont fait le classement comme ça.*
- fille aînée : Sur l'ordinateur on fait surtout les jeux, le solitaire.*

- femme : *La dame de pique.*
- homme : *Et des jeux de cartes, le roi lion, César deux, pouce pouce.*
- femme : *Elles jouent mais il y a aussi les maths et le français en CD-Rom.*
- fille aînée : *Et le tennis.* » (H 59 ans utilisateur, F 36 ans néophyte, fille 14 ans néophyte, I)

La diffusion d'Internet se fait aussi progressivement au sein des couples :

« Mon épouse ne va pas sur Internet, je lui ai suggéré d'aller sur Internet [sur le terminal Matra], elle a préféré utiliser le PC pour le faire. » (groupe Paris, I)

Ainsi, dans les ménages équipés d'un accès Internet par ordinateur, il existe des inégalités d'usages entre les différents membres du foyer.

b. La comparaison de l'utilisation d'ISI et de l'ordinateur

Les expérimentateurs ne trouvent pas sur le terminal Matra le confort et les possibilités auxquels ils sont habitués sur leur ordinateur.

♦ La comparaison des manipulations sur ordinateur et sur le terminal Matra

LA VITESSE DE CONNEXION A INTERNET EST PLUS SATISFAISANTE SUR L'APPAREIL MATRA

Les expérimentateurs s'accordent à dire que le temps de **connexion à Internet est plus rapide sur le terminal Matra que sur leur ordinateur**. Une femme nous explique par exemple que pour accéder à Internet sur son ordinateur, il lui faut auparavant faire plusieurs **manipulations concernant les branchements du modem et l'accès aux lignes téléphoniques**, ce qui rend le processus parfois un peu long :

« La connexion est beaucoup plus rapide que par ordinateur, il y a moins de manipulations, sur mon ordinateur je dois parfois ôter le modem et le remettre, je dois enlever le fax qui est sur la même ligne, ça me fait trois ou quatre manipulations. Sur ISI c'est beaucoup plus rapide, par contre les manipulations suivantes sont lentes. C'est deux fois plus rapide que l'ordinateur pour se connecter. Si je vais chercher un site je le fais en bas. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

La possibilité de **couper le son du modem** est également un aspect intéressant dans l'utilisation du terminal Matra pour se connecter à Internet :

« Ce qui est vachement bien c'est de pouvoir régler le son du modem, on peut même le couper complètement. J'ai des copains qui ont des ordinateurs avec des modems infernaux. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Comme l'exprime cette utilisatrice, la **rapidité de connexion à Internet sur le terminal Matra contraste ensuite avec la lenteur de la consultation** sur Internet :

« Il y a quand même un atout que le branchement Internet va plus vite que sur PC, ça va vite sur Internet, mais après quand on y est, la navigation, c'est pas extraordinaire. » (groupe Paris, I)

« C'est amusant parce qu'on a la suite tout de suite, on a l'impression de basculer directement sur un site. Ensuite, on le paie avec la lenteur. » (groupe Paris, I)

Certains utilisateurs ont un **équipement informatique qui est plus performant** que le terminal Matra. Dans cette situation, la **vitesse de connexion à Internet est plus rapide par ordinateur** et le terminal Matra apparaît comme un appareil lent qui coûte cher en communications :

« Le temps du bruit [sur le terminal Matra] je suis déjà connecté [sur ordinateur]. La zone éditoriale, je la retrouve sur Wanadoo, il y a la météo, le commerce en ligne, c'est plus orienté pour des gens qui n'ont pas fait le saut de l'information. Quand vous regardez ça, c'est cher, ça vous oblige à consommer, le matériel n'avance pas vite. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

L'**immédiateté de la connexion séduit les utilisateurs qui restent néanmoins réservés quant à la navigation** sur Internet à partir de ce type de terminal :

« L'idée est bonne d'avoir un accès rapide sur Internet. On n'a pas besoin de mettre l'ordinateur en route. Mais à l'usage, on préfère utiliser l'ordinateur même s'il faut attendre 5 minutes, sauf pour juste chercher un nom sur le Minitel. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

L'attrait de la connexion rapide disparaît au fur et à mesure des manipulations, et les utilisateurs se souviennent surtout des **consultations laborieuses d'Internet** qu'ils ont effectuées :

« De temps en temps pour voir la météo, je le sors mais c'est tellement lent, je trouvais ça pratique parce qu'au lieu d'allumer l'ordinateur il fallait juste cliquer sur le truc mais alors c'est tellement long à se connecter, même pour les trucs vraiment rapides. » (groupe Paris, I)

Lorsque l'**ordinateur familial est utilisé pour des fonctions de télécopie par exemple, les utilisateurs le laissent allumé en permanence**, ce qui élimine le problème de la longueur de mise en route de l'appareil :

« C'est lent, avec le micro j'en ai pour deux secondes, le micro est toujours allumé parce qu'il y a la fonction fax. Même si la mise en route est plus rapide sur ISI, le

temps que je vais perdre à chercher avec ISI ça ne vaut pas la peine. Il est allumé en permanence sauf la nuit et encore parfois je fais le nettoyage. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

D'autres personnes laissent leur **micro-ordinateur allumé en permanence parce qu'ils en ont un usage régulier au cours de la journée**. Un homme nous a pourtant dit envisager éventuellement d'utiliser le Webphone si son ordinateur n'était pas allumé :

« J'utilise ISI pour Internet mais plus ça va, plus je me demande si j'en ai vraiment l'utilité. Comme mon ordinateur est tout le temps allumé, c'est plus simple d'utiliser Internet sur ma machine. Si ce n'était pas le cas, je pense que je me servais plus d'ISI, il faut une à deux minutes pour se connecter, c'est bien et beaucoup plus rapide que d'allumer un ordinateur. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

LA LENTEUR DE LA CONSULTATION SUR LE TERMINAL MATRA DECOURAGE LES UTILISATEURS

Les expérimentateurs ont le plus souvent fait plusieurs essais du terminal Matra pour consulter différentes sortes de sites et d'applications comme la messagerie électronique mais ils ont été amenés à **recentrer la plupart de leurs consultations Internet sur leur ordinateur** :

« J'ai essayé trois ou quatre fois pour des e-mails, c'est assez lent, la connexion, ça m'a découragé pour aller plus loin. Je suis allé une fois sur la bourse, une fois sur la météo, mais c'est pareil j'ai été découragé par la lenteur par rapport à un PC classique. » (groupe Paris, I)

L'observation d'une séance de consultation d'Internet permet de relever les **moments où les gens manifestent leur agacement - la plupart du temps avec humour - envers une machine qui est extrêmement lente** :

« - femme : [Elle utilise la flèche] On va dans le répertoire chercher l'adresse du tour de France à la voile. Là on est sur Internet. Ce qui m'intéresse, c'est le ranking. Il est saturé, il crie help. C'est dommage, il n'y a pas la durée sur Internet.

- homme : On va faire un petit footing et on revient.

- femme : Quand ISI est en vert c'est que ça marche, vous voyez, c'est long, on va revenir en arrière.

- homme : Ce qui me stresse c'est que dès que je touche j'aimerais que ça agisse.

- femme : Le clavier donne une impression de fragilité.

- homme : C'est pas gênant de le sortir, c'est un complément de l'appareil.

- femme : L'écran orientable serait mieux, on voit aussi bien à deux qu'à un, c'est pour une utilisation rapide.

- homme : Pour l'éteindre c'est la croix, ça y est, il est tellement inerte.

- femme : *Je fais avec l'ongle pas avec la chair ça trace, pourtant je ne suis pas d'un naturel très maniaque.*

- homme : *Ni très nettoyeur.*

- femme : *Il m'est arrivé d'utiliser un stylo à bille pour noter quelque chose.*

- homme : *C'est le côté magique.*

- femme : *On a un stylo pourtant ce serait bien de pouvoir le tourner pour écrire.*

- homme : *Non, on se mélangerait.* » (F 50 ans utilisatrice, H 51 ans néophyte, I)

Certaines personnes ont essayé de **pousser le terminal Matra pour qu'il aille plus vite**, sans recourir à la force. Une expérimentatrice a expliqué essayer parfois d'anticiper les manipulations mais sans résultat :

« Et on a du mal à forcer ISI, si on clique sur un élément avant que toute la page ne soit affichée, il ne réagit pas. C'est une histoire de puissance, sur mon ordinateur j'ai un modem rapide. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

L'absence de mémoire sur le terminal Matra rend la consultation des pages Internet plus lente. En effet, une utilisatrice explique que sur ordinateur, le **logiciel mémorise l'architecture des sites consultés ce qui permet d'y accéder plus rapidement** :

« J'ai essayé un peu ISI c'est lent. Sur Windows 98, il retient les pages où on est déjà allé alors ça s'affiche beaucoup plus vite, le problème, c'est qu'on ne peut pas stocker alors que les sites Internet ne prennent pas trop de place, après les chargements sont plus rapides. Je n'ai pas de favoris. » (H, 17 ans, utilisateur, I)

Nous reviendrons dans la partie V sur les comparaisons ergonomiques entre ordinateur et terminal Matra (écran, clavier, etc.).

◆ **Les temps de consultation Internet sur micro-ordinateur et sur l'appareil Matra**

La durée et la fréquence de consultation d'Internet diffèrent en fonction du terminal à partir duquel les individus se connectent.

Les expérimentateurs qui ont des pratiques avancées d'Internet sur micro-ordinateur nous ont confié ne **pas avoir eu envie de rester plus de cinq minutes sur l'appareil Matra**. Non pas qu'ils se connectaient à des sites qui requièrent une consultation brève mais parce que la configuration du terminal ne les encourageait pas à rester longtemps sur Internet. C'est **l'aisance et le confort de consultation qui semblent être décisifs pour la durée** que les gens vont choisir de passer sur Internet :

« Je suis allé sur des sites mais ça ne m'a pas donné envie d'y rester longtemps, je suis resté cinq minutes. Ensuite une autre fois je voulais la météo, effectivement pour

les choses simples, si on les met dans les favoris, ça peut être intéressant. » (groupe Paris, I)

Les **pratiques Internet sont des activités auxquelles on consacre beaucoup de temps** (entre 15 minutes et plusieurs heures). Les connexions brèves et rapides ne représentent donc pas la norme et sont plutôt exceptionnelles :

« Quand je me connecte sur ibazar, ça peut durer trente minutes, une heure. Si c'est un site pour les vacances je reste quinze, trente minutes, si je joue ça peut durer une heure, deux heures. Je n'ai aucune idée de combien de temps je passe sur Internet, je sais que j'ai un forfait de six heures, il est toujours éclaté. En ce moment, j'y consacre plus de temps mais si je dois privilégier quelque chose, ce sera toujours la vraie vie. Je préfère sortir. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

La fréquence d'utilisation d'Internet varie fortement d'un utilisateur à l'autre. Certains **l'utilisent de manière sporadique**, ils utilisent néanmoins beaucoup plus souvent leur ordinateur que le terminal Matra pour y accéder. Dans cette configuration qui met en concurrence le Webphone et l'ordinateur, **Internet apparaît comme un outil disponible dans le foyer mais auquel on a recours uniquement en cas de besoin** :

« Je suis allé deux fois sur Internet sur ISI. Sur le PC, je dois aller deux fois par semaine sur Internet, le temps reste variable. » (groupe Paris, I)

« C'est sporadique, ponctuel, je vais chercher de l'information sur Internet quand j'en ai besoin, je ne suis pas attaché à ça, c'est que, ponctuel, je vais chercher de l'information sur Internet quand j'en ai besoin, si c'était moins cher je resterais plus longtemps. J'ai tendance à moins sortir, c'est difficile. Je préférerais sortir plutôt que faire de l'Internet. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

Nous avons rencontré d'autres utilisateurs qui ont dit avoir une **pratique beaucoup plus régulière et intensive d'Internet**. L'usage de ces expérimentateurs est **quotidien et les individus y consacrent plusieurs heures** :

« J'y passe trois, quatre heures par jour, à tout moment de la journée. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

« Je suis sur Internet tous les jours de 9 heures à 3 heures du matin. Je ne me limite pas. La seule limite avec le câble, c'est dans le transfert de fichier du PC vers le Web qui est limité à 125 méga alors qu'il n'y a pas de limitation avec Wanadoo. 125 méga c'est peu quand on sait qu'un jeu entier fait 211 méga. Ça me limite dans mes envois aux gens. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

c. Les occasions d'utilisation du terminal Matra plutôt que de l'ordinateur

Nous avons cherché à définir quelles sont les occasions propices à l'utilisation du terminal Matra. Il est apparu qu'il existe certaines situations particulières qui conduisent les personnes à l'utiliser.

◆ **L'accès par micro-ordinateur est indisponible**

Lorsque les individus ont un équipement informatique pour accéder à Internet, nous avons observé que l'accès par un terminal différent comme l'appareil Matra peut se faire dans plusieurs circonstances. Cette utilisatrice nous a expliqué avoir eu **recours à ISI quand son micro-ordinateur était saturé** :

« Une fois, mon PC était saturé, je suis allée regarder quelque chose sur ISI. Je suis déjà allée sur le Web avec ISI pour chercher un bouquin. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

La **panne de l'ordinateur** par lequel les personnes accèdent à Internet les conduit également à utiliser un appareil alternatif. Le terminal Matra trouve ainsi sa place dans les usages des foyers équipés d'un accès Internet par ordinateur, lorsque cet accès est exceptionnellement indisponible :

« Quand on n'a pas de PC, ou quand par malheur le PC est en rade pendant quelques jours, ça dépanne pour consulter des sites qu'on regarde régulièrement. »
(groupe Paris, I)

Il est intéressant de souligner le **caractère occasionnel et exceptionnel de l'utilisation du terminal Matra** :

« J'ai essayé Internet sur ISI parce que j'ai eu un accident avec mon ordinateur, j'ai pu un petit peu me connecter sur ISI. » (groupe Paris, I)

Certains utilisateurs ont utilisé l'accès Internet par le **terminal Matra de manière plus régulière notamment lorsque leur micro-ordinateur n'était pas allumé** ou encore quand ils n'avaient pas envie de faire toutes les manipulations de mise en route. Cet utilisateur nous a confié avoir eu recours à l'appareil Matra pour des **consultations brèves comme la météorologie ou le programme de télévision** :

« J'ai consulté régulièrement Internet sur ISI pour la météo, le programme de télévision. Si le micro n'est pas allumé ou si j'ai la flemme de l'allumer, j'utilise ISI. Peut-être pour aller voir la bourse. » (groupe Paris, I)

◆ **Pour avoir un accès Internet pendant les vacances**

Les expérimentateurs qui ne sont pas équipés de matériel informatique portable imaginent pouvoir utiliser un appareil comme le terminal Matra lors de leurs déplacements.

D'une part ils expriment que lorsqu'ils ont le choix entre l'ordinateur et le Webphone, il accèdent à Internet par ordinateur, d'autre part ils soulignent la nécessité qu'ils éprouvent de consulter Internet fréquemment, même pendant les vacances ou les week-ends dans une résidence secondaire. Dans les **lieux où il n'existe pas d'ordinateur, le terminal Matra est une manière de pouvoir accéder à Internet qui intéresse les gens** :

« J'irais sur ISI si je n'ai pas de PC à côté, il n'y a pas de raisons pour l'utiliser sauf les vacances. » (groupe Paris, I)

◆ **En fonction de la localisation du terminal dans le foyer**

Nous avons rencontré des personnes qui vivent dans des logements comportant parfois plusieurs étages. Pour cet homme qui réside dans une maison dans laquelle toutes les pièces à vivre (chambres, séjour, cuisine, terrasse) se trouvent à l'étage et seul le bureau de son épouse se situe au rez-de-chaussée, c'est dans cette pièce qu'est installé l'ordinateur avec Internet. Cette configuration spatiale **cloisonne d'une part les usages d'Internet qui font essentiellement partie de l'univers professionnel** de ce couple, et d'autre part rend **l'accès à l'ordinateur physiquement éprouvant, ce qui freine l'émergence de certaines pratiques**. Ce couple exprime le souhait d'avoir **plusieurs accès Internet dans leur foyer, aux différents étages** :

« C'est pratique chez nous qu'il y en ait un à chaque étage. » (H, 51 ans, néophyte, I)

Dans les foyers qui ont un équipement informatique, certaines occasions précises peuvent faire du terminal Matra un appareil auquel les gens ont recours pour se connecter à Internet. Il apparaît néanmoins que le Webphone reste avant tout une solution de dépannage à laquelle les individus ont recours de manière exceptionnelle.

d. Les individus concentrent leurs pratiques Internet sur leur ordinateur

Lorsque le terminal Matra est en situation de concurrence avec un équipement informatique, les personnes ont tendance à le délaisser petit à petit pour concentrer toutes leurs pratiques Internet sur l'accès qui leur paraît le plus adapté à leurs usages, c'est-à-dire leur ordinateur.

◆ **Les usages d'Internet par micro-ordinateur sont difficilement transposables à un nouveau terminal**

Nous avons vu que les usages d'Internet sur ordinateur sont très diversifiés et associent à la consultation des pratiques de téléchargement, d'envoi de fichiers attachés, ou demandent l'installation de logiciels sur le disque dur. Toutes ces pratiques ne peuvent être transposées sur le terminal Matra.

INTERNET SUR LE TERMINAL MATRA, CE N'EST PAS DU MULTIMEDIA

Les usages que les individus ont développé d'Internet requièrent des fonctions qui n'existent pas sur le terminal Matra.

Par exemple, un expérimentateur qui pratique le cerf-volant nous a expliqué avoir recours à Internet à l'école plutôt que sur le terminal Matra pour consulter **les sites météo avec des animations satellites** :

« Je consulte beaucoup les sites météo parce que je fais du cerf-volant, mais [sur ISI] je n'ai pas l'animation satellite qui me permettrait d'anticiper les conditions pour pouvoir faire du cerf-volant. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

L'impossibilité de consulter des **images en mouvement** limite de nombreux usages :

« Je vais aussi souvent sur nova T.V., alors là aussi ça marche jusqu'à ce qu'il y ait de l'animation, après ça plante, impossible de voir une émission télé sur le web. Encore un truc auquel on n'a pas accès, ce sont les cookies. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Les pratiques Internet intègrent souvent de l'image en mouvement, du texte et du son, les gens ont **une pratique multimédia d'Internet qui n'est pas transposable sur le terminal Matra** :

« Je me suis rendu compte que tout ce que je fais c'est pas possible sur ISI, c'est impossible de lire, impossible d'écouter, impossible de regarder des images, impossible d'utiliser Internet comme un outil multimédia. Alors j'ai arrêté parce que c'est pas la peine, j'ai le PC à côté. » (groupe Paris, I)

« Je vais sur nirvanet.fr, avec le doigt, ça devient chaud, il faut utiliser le stylet, le problème c'est que c'est un site de musique, normalement il y en a déjà quand on charge les pages. Mais avec ISI, on a des haut-parleurs (il montre les petits trous sur l'appareil) mais impossible d'entendre quoi que ce soit comme musique. C'est ennuyeux parce que l'intérêt d'Internet, c'est le multimédia, c'est-à-dire qu'on a en même temps l'écrit, le son et la vidéo. Avec ce terminal, on a que le bruit du modem, il ne peut pas lire la vidéo, et les seules images qu'il reconnaisse ce sont celles écrites en java. Comme il n'y a pas de disque dur, on n'a pas accès à tout ça. Mais comme on a le navigateur Internet explorer, ils pourraient facilement mettre aussi un petit logiciel pour avoir de la mémoire. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Nous avons vu que **la pratique du « chat »** est également un usage relativement répandu d'Internet qui n'est pas transposable sur le Webphone :

« Les forums je n'y vais pratiquement jamais, parce que quand j'arrive à la page du protocole d'accord, si j'essaie d'accéder au forum, ça me fait erreur. Les forums

instantanés où on voit ce que tape l'autre au moment où il le fait, comme la caouette, c'est même pas la peine. Par Yahoo j'ai accédé à un forum mais c'est comme des mails, tu lis les choses que les gens ont écrites il y a plus ou moins longtemps. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

« Avec ISI, on ne peut que lire, on ne peut pas 'chater', ce n'est pas intéressant pour moi. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

De plus, **l'impossibilité d'effacer leur parcours sur Internet** à partir du terminal Matra gêne les utilisateurs :

« Et en même temps on ne peut pas non plus effacer l'historique de notre consultation du web parce qu'on n'a pas accès à Internet explorer, au niveau surveillance c'est pas top pour la protection de la vie privée. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Les expérimentateurs que nous avons rencontrés n'ont **pas manifesté une vive inquiétude à l'égard des virus qu'ils pourraient contracter sur Internet**, ce qui ne rend pas très intéressante la protection offerte par le terminal Matra :

« Les virus, ce n'est pas quelque chose qui m'inquiète. Sur mon PC je fais attention de ne pas ouvrir n'importe quoi. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

LES PRATIQUES INTERNET DES INDIVIDUS SONT LIEES A L'ORDINATEUR

Internet n'est pas facilement transposable sur un autre support de consultation parce que les **usages des individus ne se résument pas à la consultation d'informations**.

Pour plusieurs personnes que nous avons rencontrées, **Internet constitue au contraire un outil de travail qui permet de « prolonger » les utilisations de l'ordinateur** :

« Aujourd'hui, l'intérêt d'Internet est de pouvoir prolonger les usages de l'ordinateur. Avec ISI, on ne peut pas faire de fichiers joints ni d'impression. Sur ISI, les fonctions accessibles ont moins de confort que sur PC et c'est plus long. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

« Ce qui me dérange c'est qu'Internet, c'est un deuxième bureau sur l'ordinateur alors qu'ISI c'est pas un instrument de travail, c'est un instrument de communication. » (F, 24 ans, utilisatrice, non I)

Certains interviewés nous ont dit organiser leur vie autour d'un outil, l'ordinateur. Leur logique est alors inverse à la multiplication des appareils, ils tendent au contraire vers **davantage de concentration** :

« J'essaie de tout faire par Internet, à part la SNCF, toute ma vie est sur mon ordinateur, je veux tout centraliser, avoir toute ma vie dessus. A partir du moment où l'on a un ordinateur, c'est dur d'avoir une machine complètement détachée. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Pour d'autres expérimentateurs, leurs habitudes de pratiques sur Internet se sont en partie sédimentées sur l'ordinateur et ces individus ont eu du mal à transposer leurs usages sur un nouvel appareil. **Internet et ordinateur sont fortement imbriqués dans les pratiques existantes**, les interviewés utilisent des termes comme « habitude », « réflexe », qui illustrent cette situation :

« Je n'ai pratiquement pas utilisé Internet sur ISI. C'est parce qu'on a déjà l'habitude d'Internet. » (F, 20 ans, utilisateur, I)

« Pour la consultation du Minitel ou d'Internet, j'ai plus le réflexe d'aller par le PC. Pour regarder la météo, les horaires de train, les programmes de cinéma. Internet, pour les horaires et les réservations, c'est super. Pour ça, ISI c'est mieux que le Minitel, mais moins bien que l'accès par PC, c'est plus limitant. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

Cet utilisateur a l'habitude de « faire une aspiration du Web » qui lui permet d'enregistrer le site sur son disque dur et de le **consulter sans être connecté** :

« On est allés aux Trois Suisses sur Internet. Moi je surfe, je cherche des renseignements, sur tout, par exemple sur les recettes de cuisine. Et il y a les moteurs de recherche, je suis abonné à quatre ou cinq Webmasters qui m'envoient des informations, je me rends aussi sur leurs sites, je fouille. Je fais une aspiration du web et je consulte après sur mon disque dur. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

Pendant les consultations de sites Internet, l'ordinateur offre des fonctions comme le « **roll over** » qui ne sont pas accessibles depuis l'appareil Matra :

« Normalement, quand on passe sur cette image, il y a des animations qui s'affichent, c'est le 'roll over', c'est fréquemment utilisé dans des sites. Le stylet, je l'utilise comme une souris, mais on perd certaines fonctions, sur Internet il y a des boutons qui, quand on passe la souris dessus, quelque chose apparaît. Ici on perd ce déplacement du curseur, alors c'est moins bien pour des sites, on perd pour les rubriques, on n'a pas l'indication du contenu, c'est impossible de passer, on clique ou pas, c'est tout. Sur l'ordinateur c'est plus marrant, le type bouge vraiment la tête de bas en haut. Il n'y a pas beaucoup de place sur l'écran. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

De plus, la pratique de l'ordinateur permet d'**imprimer des documents, pour les stocker ou les faire circuler** :

« Elles [ses filles et sa femme] préfèrent garder les fonctions de l'ordinateur. Elles aiment l'imprimante, ça leur permet de diffuser les informations à leurs amis. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

◆ **Le Webphone ne supporte pas la rivalité du micro-ordinateur : il devient un « super téléphone »**

Certains lapsus sont révélateurs. Un homme utilise par exemple le mot « téléphone » pour nommer le terminal Matra, ce qui illustre l'écart de perception entre Internet par ordinateur et Internet par un terminal alternatif. La **supériorité de l'ordinateur par rapport au terminal Matra dans les pratiques Internet disqualifie le second** :

« Quand vous avez un ordinateur, vous laissez un peu tomber le téléphone, sur mon ordinateur j'ai téléchargé pendant trente minutes pour deux ou trois francs, c'est vraiment pas cher. ISI c'est bien pour du ponctuel, il ne faut pas se casser la tête pour avoir un petit plus, quand vous êtes déjà sur micro, c'est un peu casse gueule. J'ai un logiciel mains libres qui peut tout faire, ISI c'est juste un truc qui trône dans mon salon. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

Les utilisateurs s'accordent à dire que l'**existence simultanée d'un ordinateur et d'un Webphone se fait au détriment de l'utilisation du terminal Matra** qui offre moins de possibilités qu'un ordinateur :

« La concurrence d'un PC à côté détruit cet appareil sur le plan Internet. » (groupe Paris, I)

« Si on a un PC, on ne peut pas travailler sur deux machines à la fois alors même si ISI est parfait sur Internet, il a un concurrent qui fait les deux à la fois. Qu'est ce qu'il apporte de plus, il aura toujours un petit écran, pas un son de bonne qualité. » (groupe Paris, I)

« Des fois sur des sites, on ne peut pas voir certaines choses, l'écran est trop petit. En plus, il n'y a pas de mémoire et pas de possibilité d'impression. donc quand on a ISI et un PC, on utilise l'ordinateur. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

C'est véritablement la **coexistence des deux appareils qui n'est pas possible** :

« L'écran est bien présenté, on s'en contenterait si on n'avait pas d'ordinateur. » (H, 51 ans, néophyte, I)

Certaines personnes pensent que les **services Minitel sont plus pratiques à utiliser qu'Internet à partir du terminal Matra**. Un individu a raconté avoir eu parfois le choix entre Minitel et Internet et avoir fait le premier choix, ce qui ne lui serait jamais arrivé s'il utilisait Internet sur ordinateur :

« On se surprend à retourner sur Minitel, c'est beaucoup plus convivial. Chaque fois qu'il y a une fonction équivalente sur Minitel et Internet, on a tendance à aller sur Minitel, tellement Internet est pénible. Avec un PC, on se précipite sur Internet tandis que sur ISI on va plus facilement sur Minitel. » (groupe Paris, I)

Pour cette utilisatrice, **la messagerie Lemel sur ISI** ne se compare pas à une messagerie électronique sur ordinateur mais à **l'accès à l'e-mail par Minitel** :

« C'est comme un bon Minitel, la messagerie électronique à partir du Minitel on s'en sort aussi bien. » (F, 24 ans, utilisatrice, non I)

Certaines personnes décident de **ne plus utiliser les trois fonctions du terminal Matra et ne se servent que de la fonction téléphone** :

« C'est pas rigolo, je me sens freiné. Je l'ai fait une semaine me connecter sur Internet par ISI, je ne le fais plus aujourd'hui, je l'utilise comme un super téléphone mais pas pour le Minitel ni pour Internet. » (groupe Paris, I)

Les pratiques Internet ne semblent donc pas dissociables de l'équipement. Il apparaît que pour les personnes qui disposent d'un micro-ordinateur dans leur foyer, la plupart des usages Internet qu'elles ont mis en place sont associés aux potentialités de l'outil informatique. Si ISI permet de se connecter pour des consultations brèves, l'ordinateur est privilégié pour la navigation, les usages longs, car il est considéré plus confortable (image, son, clavier, téléchargement, impression, etc.). ISI permet par contre des usages quand l'ordinateur n'est pas accessible (déjà utilisé par quelqu'un, ou lorsque les expérimentateurs sont en vacances, etc.). Il semble très rare que la connexion à Internet se limite à la simple et unique consultation de sites écrits, ce que propose en fait ISI.

6. Le service ISI

Les expérimentateurs n'utilisent que de manière occasionnelle le service ISI, c'est-à-dire la page d'accueil comprenant les sites présélectionnés, la zone éditoriale et l'accès à la messagerie. Ceux qui ont des usages avancés d'Internet ne sont pas enthousiastes à l'idée de consulter des sites présélectionnés. En effet, lorsque les personnes ont leurs habitudes « sédimentées » sur Internet, elles ne sont pas sensibles à ce genre de services. Par contre, quelques personnes ont dit que ce service pouvait constituer une aide utile pour faire ses

premiers pas sur Internet. D'autres utilisateurs sont au contraire plutôt hostiles à une démarche qu'ils jugent avant tout de nature commerciale.

a. Les pratiques de la page d'accueil d'ISI

Lorsque les expérimentateurs choisissent de **se connecter à Internet par le terminal Matra, ils peuvent passer par la page d'accueil du service ISI** qui contient des sites présélectionnés, des informations, des publicités et les espaces personnels.

Cependant, les expérimentateurs qui ont accès à Internet sur ordinateur par le serveur Wanadoo ne sont pas surpris par le service ISI, il est selon eux **identique à ce qu'ils peuvent trouver sur la page Wanadoo** :

« C'est la même sélection, il y a le sport, la météo, comme sur Wanadoo. » (groupe Toulouse, non I)

« C'est la même sélection que sur la page Wanadoo. » (groupe Paris, I)

Voyons quelles sont les pratiques autour de cette page d'accueil et les raisons de son manque d'attrait pour ses expérimentateurs.

◆ **Les sites présélectionnés**

Plusieurs personnes ont déclaré ne pas s'être servies de la sélection de sites, c'est **un service qui ne les intéresse pas** :

« Je n'ai pas regardé la sélection de sites. J'ai été abonnée à Compuserve, ça ne m'a pas non plus intéressée. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Une autre interviewée dit ne pas avoir utilisé les sites présélectionnés, mais elle nous a néanmoins **montré pendant l'observation de quelle manière on pouvait utiliser la sélection cinéma d'ISI qu'elle avait consultée auparavant** :

« Pour revenir sur la page d'accueil Internet je peux faire soit 'commandes', soit 'adresses' ou la maison. Cette page d'accueil ISI je ne m'en suis pas servie, j'ai pas utilisé sauf le cinéma, TV radio et Télérama. Alors au pif, sur le site de Télérama, en passant par la sélection d'ISI, on ne va pas nécessairement accéder à la même page que sur le site Télérama, mais on peut y aller par un moteur de recherche. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Le service cinéma d'ISI ne l'intéresse pas parce qu'elle n'est **pas habituée à rechercher des informations sur le cinéma, elle nous a dit préférer que des amis lui proposent d'aller voir un film** :

« Sur le service ISI, j'ai dû aller seulement voir le cinéma, je n'ai pas ce réflexe, je fais une utilisation impulsive du cinéma, je n'achète pas le Pariscope, j'y vais quand des amis me le proposent, quand je vois une bande annonce. La présentation d'ISI est bien. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Un autre utilisateur a fait plusieurs **tentatives d'utilisation des sites sélectionnés mais il n'en est pas satisfait** :

« On est allé plusieurs fois pour tester des sites sélectionnés, comme la météo, le cinéma, l'itinéraire d'accès. C'est un peu décevant. On voulait savoir un trajet et ça ne fonctionnait pas sur ISI ni sur le PC. C'était peut-être encombré. Moi, j'ai un CD-Rom qui fait des itinéraires. Après, on a regardé le train. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

Une utilisatrice a renoncé parce que **le temps de consultation n'était pas suffisamment rapide** :

« Sur Internet, je suis allée voir la météo. J'ai utilisé la sélection pour la météo du jour. Je n'ai pas trop poussé car il y a trop de temps d'attente. Je suis allée sur les pages blanches. J'ai utilisé un moteur de recherche et j'ai tapé 'annuaire' comme mot clé. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

Pour **chercher des sites, les individus peuvent avoir l'habitude d'utiliser les moteurs de recherche**, ce qui ne rend pas le service ISI très intéressant :

« Quand on cherche un site, on utilise un moteur de recherche, pas la présélection. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

« La sélection de sites sur ISI est correcte, mais j'ai mes habitudes, je préfère Yahoo, je ne vais pas changer. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

◆ **Les informations d'ISI**

Le **bandeau d'information sur la page d'ISI ne semble pas trouver sa place** parmi les différents moyens auxquels les individus font appel pour s'informer. Les expérimentateurs semblent avoir accès à différents médias tels que la télévision, la radio, les magazines, les journaux qui occupent tout l'espace de leurs besoins d'information.

Parfois, les personnes sont déjà **abonnées à des magazines étrangers et ont leurs habitudes pour consulter la météo** :

« J'ai regardé les sites d'ISI, les services d'offres d'emploi, l'immobilier, les bonnes affaires. Pour l'information, j'ai le Time, je suis abonné et déjà très informé. Si j'ai vraiment besoin de regarder la météo, j'allumerais la télévision ou j'irais dans un kiosque regarder la dernière page du Parisien, sans l'acheter. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Cette femme est également une **lectrice de magazines spécialisés, et elle consulte la météo sur la page d'accueil de la Lyonnaise** :

« Je ne regarde pas la sélection de sites d'ISI, ça ne m'intéresse pas. Regardez, je lis des magazines informatiques que j'achète. Je ne m'intéresse pas au sport ou aux magazines féminins. Je ne regarde pas la météo. Avec mon PC, je vais sur la page d'accueil de la Lyonnaise et j'ai la température, je regarde aussi la météo à la télé. »

(F, 30 ans, utilisateur, I)

Une autre femme nous a confié préférer **regarder la télévision pour s'informer et téléphoner pour avoir les prévisions météorologiques** :

« Je n'ai pas vu la sélection de sites sur ISI. J'ai aussi bien les informations par les journaux, la radio, la télé [elle travaille à domicile et regarde la télévision pendant ses 'pauses' au cours de la journée]. Pour la météo à l'étranger, j'appelle, je n'utilise pas Internet, ce n'est pas dans mes habitudes. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Une autre femme nous a expliqué qu'elle n'avait **pas eu la curiosité d'aller regarder les informations sur ISI mais elle a ajouté qu'elle ignorait également selon quels critères étaient choisies les nouvelles** diffusées sur le site :

« On revient sur la page d'ISI avec la maison, et toc. Je ne suis jamais allée sur le bandeau du bas. Les infos, je n'ai pas regardé, les nouvelles du moment, je ne sais pas en fonction de quoi elles sont sélectionnées. La pub ne me gêne pas, j'utilise pas beaucoup, elle prend quand même un quart de la page, c'est beaucoup. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

D'autres expérimentateurs sont au contraire **plutôt satisfaits des informations trouvées sur ISI** :

« Les dépêches de l'AFP ne sont pas trop mal. » (groupe Paris, I)

« La page de présentation est pas mal, je suis allé voir le sport, il y a une bonne sélection de VPC, on atterrit sur les sites phares. Et puis les rappels de l'Info en bas c'est vraiment très bien, j'adore la météo mais je me demande si tout le monde a la météo de Paris. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

b. Les opinions sur le service ISI

Certains expérimentateurs pensent que les **sites sont spécialement paramétrés pour être consultés sur le terminal Matra** :

« *Ils sont fait sur mesure pour ISI, EDF rentre sur l'écran, c'est parfait.* » (groupe Paris, I)

Une autre expérimentatrice estime que même si elle ne se sert pas de la présélection de sites ni sur Wanadoo, ni sur ISI, c'est un **service qui peut intéresser d'autres utilisateurs, ses parents par exemple** :

« *Je ne vais pas sur les sites présélectionnés ni sur Wanadoo, ni sur ISI, c'est vrai que pour tester j'aurais dû mais je ne l'ai pas fait. Pour mes parents ou pour la mère de mon mari, s'ils devaient utiliser ce genre d'appareil ce serait pas mal d'avoir une sélection. Pour aller dans des zones qui sont balisées d'avance, sur mon ordinateur en bas j'ai les listes de sites constituées d'avance. J'inciterai mes parents à l'acheter -ils ont quatre-vingt ans - pour qu'ils puissent être curieux et même s'ils ne sont pas très habiles, on leur fait quelques favoris.* » (F, 50 ans, utilisateur, I)

Cependant, pour certains, **l'appareil est trop destiné à utiliser les services France Telecom**, aussi bien au niveau de la messagerie électronique (Lemel) que des services ISI. Cette forme d'intégration verticale qui conduit l'opérateur à proposer l'appareil et le contenu est mal perçue par certaines personnes qui y voient une exagération :

« *L'appareil est conçu pour aller sur le site ISI, comme tu arrives dessus tu es forcément chez France Telecom, après tu as un e-mail France Telecom et ils te mettent tous les sites partenaires qui font de la pub. Tous ces sites France Telecom, si j'avais acheté cet appareil, c'est un principe qui me déplaît.* » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Une autre utilisatrice assimile la **présélection de sites non pas à un service mais à une manne publicitaire** à laquelle elle s'oppose :

« *Sur ISI par principe je ne suis pas allée sur la présélection parce que je n'aime pas la publicité, je préfère m'amuser, chercher, je n'ai jamais regardé.* » (F, 20 ans, utilisateur, I)

Enfin, au niveau esthétique, certains trouvent que **les couleurs de la page d'accueil ne sont pas bien choisies** :

« *La page d'accueil n'est pas belle, vert et jaune, c'est moche.* » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

« *Esthétiquement c'est pas réussi ce vert, on sent qu'ils ont voulu mettre des couleurs mais sans faire une charte graphique, c'est pas élégant.* » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Le service ISI n'apparaît donc pas comme une fonction que les expérimentateurs ont intégré dans leurs pratiques, et ils le considèrent même parfois superflue, en même temps que trop « formaté » France Télécom.

7. Les opinions sur l'Internet à domicile

Par les animations de groupes (organisées selon le clivage de posséder Internet avant l'expérimentation ou non) et par les entretiens réalisés au domicile des expérimentateurs, les opinions sur Internet et sur le Web en général apparaissent et montrent le degré d'attachement à cet outil d'information et de communication. Cela permet de comprendre comment ISI peut s'intégrer dans les motivations de posséder Internet, c'est-à-dire dans quelle mesure il correspond aux demandes génériques des expérimentateurs.

a. L'opinion des personnes équipées d'un accès via ordinateur à domicile

◆ Un outil de communication

Internet au quotidien est utile pour une **communication longue distance, par exemple** avec des membres de la famille :

« *[Pour mes parents], Internet c'est un moyen de communiquer avec leurs enfants qui sont aux Etats-Unis et au Japon. Il insistent sur le fait que ça permet de garder des liens.* » (H, 26 ans, utilisateur, I)

L'intérêt d'Internet peut aussi résider dans les contacts que l'on peut avoir par son biais qui permettent de vivre des **échanges enrichissants** :

« *Je pourrais m'inscrire sur un forum avec des esquimaux, ce serait plus positif que les discussions avec mes collègues.* » (H, 51 ans, néophyte, I)

Internet est perçu comme un **moyen de communiquer** en permettant le « rapprochement des personnes », par le biais du « chat », et de **s'échanger des informations** grâce à l'e-mail pour « envoyer et recevoir des fichiers ».

◆ Une information large, et même parfois trop riche

Pour une partie des personnes interrogées, l'Internet est vu comme **un moyen d'information utile dans la vie quotidienne**.

L'Internet peut être considéré comme un « outil nouveau pour l'équipement des Français » qui offre beaucoup de « possibilités » dans la mesure où « la quantité d'informations est énorme ». Internet peut alors être considéré comme une **source d'information** que l'on peut mobiliser au quotidien :

« Dès qu'on a une idée, on est tenté d'aller voir ce qu'on peut trouver sur Internet. »

(H, 59 ans, utilisateur, I)

Un autre expérimentateur qui surfe sur l'Internet pour, entre autres, trouver un « *restaurant original* », considère également que « *c'est une source d'information riche* ».

L'Internet est défini comme un **moyen d'accéder à des « bases de données »**, un **moyen de « recherche d'informations »** qui peuvent être d'ordre utilitaire (comme « *la réservation de billets de train et d'avion* ») ou faire partie de l'univers du « *travail* » (comme la recherche de « *mises à jour de logiciel* »). Pour d'autres personnes, l'Internet dépasse l'univers professionnel car c'est un média qui permet d'accéder à des bases de données relatives « *à tous les domaines* ». L'Internet est alors associé à une « *mine d'informations* ».

Le pendant de ce foisonnement d'informations peut être un **sentiment de « fouillis »**.

De plus, les usages sont limités par la **difficulté d'accéder aux informations recherchées**. Ainsi, une expérimentatrice témoigne de la difficulté qu'elle a à sélectionner le bon mot clé pour lancer sa requête avec un moteur de recherche :

« Avec Internet, on se met devant et on se dit : 'qu'est-ce que je vais chercher ?' pour chercher un accumulateur, j'ai utilisé les pages jaunes sur papier parce que je me suis dit que je ne savais pas quoi aller chercher. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

◆ **Aller vite, mais pour quel résultat ?**

L'Internet peut également être vu comme un **moyen de « gagner beaucoup de temps »**. En effet, cet internaute qui a des pratiques d'achat via l'Internet dit préférer payer plus « *pour avoir directement ce qu' [il] aime sans attendre.* ». L'Internet peut également être un **moyen d'acheter des produits qui ne sont pas distribués dans le commerce**.

Les internautes disent se sentir à l'aise dans « *la communication* », « *la navigation* » et pour des pratiques plus précises comme la « *transmission d'image* », la « *réception de sons* », « *l'envoi de messages* », « *le téléchargement de logiciels* »

Mais l'Internet amène aussi facilement à « *perdre du temps* », à « *trouver ce qu'on ne cherche pas* », surtout « *quand on ne sait pas où est l'information* ». Ainsi, l'Internet peut paraître « *compliqué* », « *superficiel* ». **A la facilité de la navigation est alors opposée la difficulté de « trouver de l'information ciblée, de l'information précise »**.

La multitude de sites est aussi présentée comme un facteur de difficultés : « *C'est aussi le fait qu'on est surchargé de sites sur un même thème, vous faites des recherches il*

doit y avoir cinq cents, six cents sites sur la météo, sur la finance ». D'autre part, **la pauvreté des informations** peut être décevante : « beaucoup de sites sont creux, dans lesquels il n'y a rien dedans, rien d'intéressant ». **La faible vitesse de transmission** des informations peut également être incriminée : « Il y a des pages qui se chargent lentement, surtout quand il y a des pages d'animation, des menus compliqués. »

◆ **Est-il possible d'obtenir de bonnes informations gratuites ?**

Les pratiques de communication et d'informations via l'Internet sont associées au « **coût** » qui peut se traduire par « une facture de téléphone élevée ». En revanche, l'Internet est vu comme un moyen de faire des « **économies** » par rapport aux outils de communications « traditionnels » (« une économie par rapport au fax », « une économie par rapport au téléphone pour les contacts avec les amis à l'étranger »).

Une autre difficulté pointée est celle d'**obtenir une information gratuite** car « il y a beaucoup de sites payants maintenant ».

Ces obstacles peuvent induire le constat que « **la navigation est moins simple qu'on le dit**, on a tendance à se perdre facilement, on a tendance à se perdre facilement dans les sites, la navigation utile c'est difficile à réaliser. »

Les difficultés concernent donc **l'accès au contenu du réseau**. En effet l'internaute peut **ne pas être équipé des logiciels nécessaires** : « il y a aussi des sites où on est largués, où il faut des logiciels qu'on n'a pas nécessairement, sur un site nouveau qu'on ne connaît pas on nous propose de le télécharger et tout à coup ça s'arrête et on ne sait pas pourquoi. »

◆ **Les problèmes de sécurité sur le réseau**

Une autre difficulté énoncée relève de la **sécurité** sur le plan de la navigation (« il peut arriver quand on fait une faute de frappe malencontreuse dans un navigateur de se retrouver dans un site où on pensait pas du tout se retrouver, par exemple les sites pornographiques et les choses comme ça. Alors quand un enfant se trompe en tapant, ça peut être très drôle. »).

La navigation est aussi associée à des **menaces**, comme la « perte de confidentialité » ou les « virus », dont il faut se « préserver ».

◆ **Internet n'est pas toujours une passion**

Une partie des personnes équipées d'un accès à l'Internet à domicile y trouvent **peu d'intérêt**.

Ainsi, un homme qui vit en couple affirme que « l'Internet ne nous passionne pas ». Une femme mentionne sa sœur qui est devenue une « accro » de l'Internet, mais elle-

même éprouve peu d'intérêt à l'égard d'Internet ce qu'elle justifie par le fait qu'elle a déjà une passion qui occupe son temps libre :

« Ma sœur est accro. Elle va sur des forums. On ne peut plus l'appeler. Donc je l'appelle sur son portable et on abrège la conversation. Maintenant, au bureau, j'ai un e-mail, donc je vais peut-être avoir la possibilité de communiquer. Elle est mère au foyer. Elle est épanouie avec Internet maintenant. Elle y passe son temps, elle a rencontré des amis. Elle s'ennuyait. Ça ne me donne pas envie. Elle s'ennuyait, moi, je suis branchée sur autre chose, les jeux. J'ai commencé à jouer il y a 12 ans, quand j'étais enceinte de mon fils aîné, je m'ennuyais. » (F, 43 ans, néophyte, I)

◆ **Le futur de l'accès à l'Internet**

Les participants à l'animation de groupe de Paris (avec Internet via ordinateur) ont été questionné sur leurs perceptions de l'accès à l'Internet dans dix ans. Trois points ont été évoqués par les internautes.

PLUS DE VITESSE

L'accès à l'Internet « du futur » est imaginée « à très haute vitesse » de « deux méga bit par seconde » par exemple.

PLUS DE « CHOSES » VIA INTERNET

A l'avenir, il est imaginé que l'accès à l'Internet dépassera la navigation sur le Web et offrira une possibilité de se connecter à un « réseau de téléphone », de regarder la télévision, de visionner des films ou de communiquer en « visioconférence ».

PLUS DE SECURITE

L'accès à l'Internet du futur est vu « plus sécurisé » ce qui est considéré comme la condition du développement du commerce électronique.

b. Internet pour les personnes uniquement équipées du terminal ISI

◆ **Une vision moins nette des potentialités d'Internet**

Nous avons vu que les « internautes » définissent Internet par ses fonctions d'accès à des bases de données, d'échange d'information et de communication. Les évocations des non internautes sont d'ordre plus général, plus déconnectées des pratiques d'Internet.

L'Internet est associé au « site », au « Web », à « l'e-mail », au « forum », au « jeu ». Les **actions** qui sont associées à l'Internet sont le « contact », « l'échange », la « recherche », le « choix », « l'achat ».

L'Internet fait aussi référence à la « connaissance », « l'information », la « technologie », la « culture ».

L'Internet est alors à l'échelle du « monde » avec ses « réseaux », ses « autoroutes de l'information ».

Pour les « non internautes », l'Internet semble donc associé à une communication générale à l'échelle de la planète. La fonction d'Internet serait alors **de diffuser de la connaissance, de la culture, de l'information.**

A cette dimension d'Internet contraste l'évocation de **limites** (« prix », « fait d'être seul », « lenteur ») et est associée la perception d'une « complexité », d'une « multitude ».

◆ Une difficulté de maîtrise des informations

Pour les non internautes, leur regard sur leurs pratiques fait émerger le même clivage que chez les internautes, à savoir une facilité de la « connexion », du « surf », de la « recherche », mais une « perte de temps » et une difficulté de mener à terme sa requête sur Internet (« pour rechercher des sites, j'ai passé toute une journée », « si on veut un site particulier il faut trois sites pour trouver le bon »). Comme l'exprime un des participants, « quand on en n'est pas satisfait, on reste sur sa faim. C'est quand on est contraint d'arrêter et qu'on n'a pas trouvé de pertinence dans l'information, si le domaine de recherche n'est pas assez profond. Souvent on trouve des choses qui ne correspondent pas à ce qu'on cherche. »

Il semblerait alors que pour les non internautes, « trop d'information tue l'information ».

◆ Une perception plus ou moins forte de l'utilité d'Internet

Une partie des personnes qui sont uniquement équipées du terminal ISI trouvent que **l'Internet est indispensable.**

Ainsi, cet homme n'imagine pas sa vie future sans Internet :

« Chaque jour je vois des gens autour de moi avec un site, un e-mail, c'est une croissance exceptionnelle. La Sécu, la banque, les services par rapport à la mairie, je perçois un grand potentiel d'utilisation. J'aimerais faire mes courses à la Redoute, Air France, choisir les vacances, c'est des choses banales comme ça que j'aimerais faire sur Internet. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

Pour une autre personne, l'Internet est jugé indispensable pour ne pas rester en retrait des normes et de la sociabilité de la « génération informatique » :

« C'est important d'avoir Internet chez soi parce qu'on entend les autres en parler et on se sent frustré, Internet joue un rôle social, tout le monde y a accès. On est une génération informatique et si on passe à côté d'Internet, on a l'impression d'être en décalage, de passer à côté de choses. Tous mes amis ont Internet. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

D'autres personnes ont une opinion plus tempérée et trouvent que l'Internet est **utile mais non indispensable** :

« *C'est utile d'avoir Internet, mais ça ne crée pas un besoin indispensable.* » (H, 30 ans, utilisateur, non I)

Enfin, certaines personnes équipées uniquement du terminal ISI trouvent que l'Internet est plutôt **un moyen de communication et d'information complémentaire** qui ne doit pas avoir le monopole. Ainsi une femme considère que ses enfants doivent savoir rechercher et traiter l'information qui se trouve dans les livres.

◆ **Le futur de l'accès à l'Internet**

Alors que les internautes voient l'accès à l'Internet évoluer vers plus de sécurité, plus de rapidité et plus de données disponibles, les non internautes imaginent d'autres supports de l'accès à l'Internet.

Le support d'accès du futur est vu **dématérialisé** : « *[l'accès sera] virtuel avec un casque et des gants.* ».

Les non internautes l'imaginent aussi un support d'accès miniaturisé (« *On aura un petit truc* »), comme un « *portable* » ou une **carte** qui permettrait l'utilisation d'**équipements extérieurs** aux foyers : « *Il y aura des bornes pour utiliser le procédé Internet dans la rue, on mettra une carte de téléphone ou une carte bleue.* ».

Le support d'accès du futur est aussi vu **maniable**, donc sans fil (« *iMac sans fil* ») et **mobile** et **autonome** sur le plan de sa source d'énergie (« *Dans le train, le bus, le métro, clac ça marche* »).

L'accès Internet à venir est également imaginé intégré à un téléphone (« *Se connecter sur son portable* »).

Certains participants ne voient pas d'avenir à l'Internet qui est dit « *dépassé* ».

L'observation des pratiques générales du Web montre que les individus qui ont les **usages les plus avancés sont souvent des personnes qui ont accès à Internet sur leur lieu professionnel**, qui reste le lieu à partir duquel ils accèdent le plus fréquemment à Internet car il est plus performant et moins cher.

Les expérimentateurs ont davantage tendance à **personnaliser leur terminal informatique que le Webphone** qui reste un objet présent pour une durée limitée, sur lequel les individus n'utilisent pas toujours les espaces personnels et diffusent parfois leur mot de passe à tous les membres du foyer.

Les personnes ont **plus souvent recours aux favoris sur ordinateur** alors que sur le terminal Matra, ils ont plutôt tendance à utiliser le répertoire pour inscrire des adresses de sites Internet. Les personnes qui débutent sur Internet ont davantage tendance à taper les adresses manuellement.

Les expérimentateurs qui n'ont **pas d'accès Internet par ordinateur à domicile ont un usage exploratoire d'Internet**. Ils « papillonnent » sur différents sites sans parvenir à trouver un intérêt pour un site en particulier. Leurs pratiques sont freinées par certaines caractéristiques du terminal (lenteur, clavier, écran) qui participent à brider la motivation des individus à découvrir le réseau. C'est notamment l'impossibilité d'imprimer ou de faire des jeux qui empêche la mise en place des pratiques. Il semble que **les individus qui n'avaient pas de pratiques Internet avant l'installation d'ISI n'en ont pas développé de régulières au cours de l'expérimentation**. En outre ces personnes ont connu des difficultés de manipulation sur Internet qui contribuent parfois à accentuer le manque de confiance en soi face à cet outil, voire leur désintérêt pour Internet en général. ISI n'a donc pas créé le « déclic » Internet, n'a pas créé une dynamique de développement des usages.

Les expérimentateurs qui disposent à la fois d'un accès Internet par ordinateur et par le terminal Matra ont des usages spécifiques à chaque terminal d'accès. Ils ne consultent pas les mêmes sites sur Internet par micro-ordinateur et sur Internet par ISI. En ce sens, il n'y a **pas de migration des usages de l'ordinateur vers le terminal Matra**. Les sites consultés sur ISI sont des sites courts comme la météo, des sites d'écriture... Les individus qui utilisent habituellement l'ordinateur pour aller sur Internet doivent modifier leurs usages s'ils souhaitent utiliser le terminal Matra. Certaines circonstances particulières incitent néanmoins les individus à utiliser le Webphone : lorsque l'accès par micro-ordinateur n'est pas disponible, en fonction de la localisation des terminaux dans le foyer ou alors pendant les vacances. La plupart des **pratiques Web des individus ne sont pas transposables sur le Webphone**, il n'est pas possible de consulter des sites comme les radios, les télévisions étrangères, le « chat », les jeux en ligne, les Webers... il n'est pas non plus possible de télécharger ni d'imprimer. Pour ces utilisateurs, leur pratique Internet reste intimement liée à l'ordinateur. Dans les foyers équipés d'Internet par ordinateur, le terminal Matra ne semble pas non plus avoir convaincu les **membres de la famille qui étaient réfractaires à Internet sur ordinateur**.

Les opinions vis-à-vis du réseau Internet sont marquées par un **intérêt**, en même temps que le constat d'une certaine **difficulté à se repérer parmi le foisonnement de**

l'information. Les expérimentateurs sont sensibles aux questions de **sécurité sur le réseau**, et voient dans l'avenir un accès de plus en plus rapide, et sécurisé.

F. LA MESSAGERIE ELECTRONIQUE

Alors qu'une partie des « anciens » internautes ont développé un usage de la messagerie, les pratiques de messagerie électronique des expérimentateurs sont parfois à leurs balbutiements : les individus ont créé leur adresse Internet sur le terminal Matra ; d'autres ont au contraire intégré cet outil à leurs pratiques de communication.

Dans un premier temps, nous allons montrer que la possibilité matérielle d'accéder à la messagerie électronique ne conduit pas nécessairement les individus à développer des pratiques de communication par courrier électronique. C'est l'existence d'un **réseau de communication qui est va être déterminante pour la mise en place des pratiques** des individus.

Ensuite nous nous interrogerons sur la **manière dont la messagerie Lemel d'ISI s'insère dans les pratiques de courrier électronique** des individus :

- comment est-elle utilisée par les individus qui ont déjà des adresses électroniques ?
- de quelle manière les « novices » de l'e-mail ont-ils mis en place des pratiques ?

Nous nous intéresserons également aux **raisons qui ont parfois conduit les expérimentateurs à renoncer à l'utilisation** de la messagerie électronique sur le terminal Matra.

1. Pratiques générales du courrier électronique chez les expérimentateurs

L'utilisation de la messagerie électronique ne suit pas exactement les clivages entre les expérimentateurs qui disposent d'un accès Internet par ordinateur et ceux qui n'ont que ISI. Il s'agit davantage d'un clivage entre les individus qui ont intégré la messagerie électronique à l'éventail des moyens de communication utilisés dans leurs relations, et ceux qui n'ont pas encore mis en place ce réseau.

a. Le réseau social, une première condition aux usages

L'existence d'un réseau de correspondants est le préalable indispensable à l'établissement d'une pratique de courrier électronique.

◆ Les amis

La messagerie électronique constitue un moyen d'entretenir des relations avec des individus qui appartiennent à différents cercles de sociabilité.

La possession d'un accès à Internet est le point de départ de **l'insertion des individus dans des réseaux de relations par e-mail**. Cet extrait d'entretien montre le rôle déterminant du moment à partir duquel l'individu fait de nouveau partie d'un réseau de communication :

« Je n'en ai pas parlé au bureau, j'en ai pas eu l'occasion, je n'ai pas le souvenir d'en parler dehors. Je crois qu'on ne parle pas du téléphone sauf quand il ne marche pas. Peut-être que l'e-mail est venu dans la conversation, j'ai du dire 'je peux recevoir des e-mails'. Même si l'adresse, je l'avais déjà, ça m'a réintroduit dans le circuit d'utilisation. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Les individus communiquent par l'intermédiaire de l'e-mail avec des interlocuteurs qui vivent dans la même ville, le même pays ou à l'étranger. **Le réseau de communication est géographiquement étendu :**

« Tout le monde a une messagerie, mes amis à Paris, en France et à l'étranger. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

De plus, certaines occasions se prêtent mieux à des échanges par mail. Par exemple, la volonté de diffuser une blague s'accommode mieux de l'écrit. D'autres occasions, comme par exemple l'organisation d'une soirée, requièrent davantage d'échanges simultanés par oral, ce qui incite les individus à utiliser en priorité leur téléphone. Lorsque **l'e-mail s'insère dans les pratiques de communication de proximité, il peut parfois s'ajouter aux autres moyens utilisés**, notamment au téléphone :

« A Paris, on s'envoie surtout des blagues par e-mail et puis parfois on organise des soirées en utilisant l'e-mail et le téléphone. Le téléphone, c'est quand même plus pratique parce qu'on a la personne au bout du fil alors que l'e-mail, ça nous laisse mariner. A court terme, c'est moins pratique. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Certains utilisateurs ont recours à la messagerie électronique pour **s'échanger des documents et des images :**

« Ma fille aînée a beaucoup d'amies d'école qui ont un e-mail. Avec ses copines, ma fille de 14 ans envoie des fichiers, des photos. Ma fille de 12 ans a peu d'amies équipées. Peu de parents considèrent que les enfants peuvent aller sur Internet et utiliser un PC. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

L'e-mail dans le cadre de l'entretien de relations avec des **personnes à l'étranger remplit une fonction différente : il n'entre pas en concurrence avec des moyens de communications déjà existants** mais constitue au contraire une nouvelle opportunité d'entretenir des liens entre les individus :

« Avec les amis à l'étranger la seule communication c'est l'e-mail. Je reçois plus de messages que j'en envoie, il y en a où je suis simplement en 'reply', seule ou pour des messages groupés. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Certains enfants entretiennent des relations avec des **correspondants étrangers**. De plus, lorsque ceux-ci viennent leur rendre visite en France, ils utilisent parfois la messagerie électronique pour communiquer avec leurs parents :

« Cet été, j'ai pris mon portable pour que la correspondante allemande de ma fille envoie des e-mails avec ses parents. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

◆ **Les relations professionnelles**

Les relations professionnelles constituent également un réseau de communication que les individus peuvent entretenir en utilisant l'e-mail. Les démarches effectuées par une personne à la recherche d'un emploi sont parfois l'occasion d'un premier contact par mail. Ainsi, une interlocutrice nous a confié avoir reçu plusieurs **réponses à sa candidature sous forme d'e-mail** :

« J'ai reçu deux réponses d'entreprises sur ISI, je leur avais envoyé mon CV par courrier, ils ont utilisé mon adresse mail pour me répondre. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Pour d'autres individus, la messagerie électronique s'intègre aux pratiques professionnelles, elle permet d'**entretenir des relations sans avoir à se déplacer physiquement** :

« J'envoie des e-mails du poste fixe PC 'familial' avec des fichiers joints. Je fais la plupart de mon travail en envoyant des fichiers joints. Ca me permet de ne pas me déplacer. D'un voyage par semaine à Paris, je suis passé à 3 tous les 2 mois. Ca me fait gagner du temps et de l'argent. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

La messagerie électronique constitue pour cette femme un moyen d'entretenir des relations professionnelles *« par courrier »*, car dans son esprit, **l'e-mail est une possibilité de « faire son courrier », d'écrire ses lettres** :

« Une fois ou deux sur ISI, ils avaient dit qu'on recevrait des messages, moi je ne surfe pas, j'utilise le courrier, je ne maîtrise pas Internet mais tous les jours, je consulte ma boîte aux lettres. Je fais mes lettres avec Netscape messagerie et je les envoie. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

Nous avons observé l'importance de l'existence d'un réseau de relations par e-mail préexistant ou rapidement mobilisable. Cela paraît être un préalable indispensable à

l'établissement d'une pratique de communication par courrier électronique. A cela s'ajoute l'idée exprimée par cet expérimentateur qui considère **l'e-mail comme une manière d'initier les individus à l'univers d'Internet** :

« Ma femme a un e-mail depuis peu dans son bureau. Elle envoie des messages à moi, à sa sœur. C'est une porte d'entrée sur Internet. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Le réseau de communication par messagerie électronique est donc de dimension variable, pouvant comprendre aussi bien des individus appartenant à des cercles familiaux, amicaux que des relations professionnelles.

◆ **L'absence de réseau de communication**

La non-existence d'un réseau de communication annihile la fonction messagerie électronique d'ISI. Les personnes peuvent parfois **disposer de plusieurs adresses e-mail sans qu'aucun usage** n'en émerge :

« Chacun a son poste et on n'a pas l'utilité d'adresses supplémentaires, on m'a déjà refait une adresse sur un serveur, j'ai plein d'adresses mais personne ne m'écrit. »
(F, 20 ans, utilisateur, I)

Les personnes que nous avons rencontrées font également appel à **l'absence de correspondants comme une variable expliquant la non-utilisation de l'e-mail** :

« J'ai une adresse électronique, peu d'amis en ont, je ne reçois pas et je n'envoie pas. » (F, 20 ans, utilisateur, I)

« J'ai regardé, j'ai fait la mise en route, j'ai une enveloppe à mon nom, mes filles et ma femme n'en ont pas, elles ont déjà une messagerie sur Wanadoo qui n'est pas en service parce qu'elles n'ont pas trouvé de correspondants. Elles ont des copines qui sont en train de s'équiper, au mois d'août on aura vingt heures de connexion gratuite par mois pour expliquer. On ne l'a pas mis en service pour les enfants parce qu'il n'y a personne pour les appeler, moi on peut me contacter sur mon micro. On n'a pas de parents, de connaissances qui peuvent leur écrire. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

« Et on ne connaît pas beaucoup de gens avec l'e-mail. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

Certaines personnes ont **utilisé la messagerie électronique d'ISI quelques fois au début** de l'expérimentation. Cependant, ces quelques échanges n'ont pas suffi pour mettre en place un réseau de correspondants ou une pratique du mail :

« J'ai créé une adresse pour moi. J'ai une icône avec mon prénom. J'ai envoyé et reçu des e-mails. J'ai communiqué avec un oncle et une cousine qui ont un modem par ordinateur. On s'est échangé deux, trois messages au début. On a fait un test, histoire d'essayer ISI. Je n'ai pas communiqué mon adresse parce que je n'ai pas de

besoins professionnels. A mon oncle et à ma cousine, je leur ai demandé leur adresse à l'occasion d'une communication téléphonique, pas spécialement pour ISI. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Nous avons rencontré des expérimentateurs qui assimilent la messagerie électronique à un moyen de **communiquer avec des personnes habitant à l'étranger** :

« Si on avait des amis loin, ce serait plus avantageux d'utiliser l'e-mail, surtout si on veut raconter sa vie. » (F, 21 ans, néophyte, non I)

◆ **Les expérimentateurs qui choisissent de ne pas utiliser la messagerie électronique**

Une partie des personnes rencontrées ont décidé de ne pas utiliser l'e-mail et ils ont pris cette décision pour différentes raisons. Certains ne l'utilisent pas parce qu'ils n'ont **pas d'idées sur le contenu qu'ils pourraient communiquer** par ce médium :

« Je n'utilise pas l'e-mail parce que je ne sais pas quoi écrire. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

Pour d'autres, la messagerie électronique constitue un moyen de communication qui ne les attire pas. Ainsi, cette femme dit privilégier les communications par écrit mais de nature épistolaire, alors que pour **les discussions, elle préfère résolument voir les gens en face à face** :

« Moi déjà je ne suis pas très téléphone, j'écris beaucoup, et c'est sûr je préfère le café pour discuter. J'ai pas pris goût à l'e-mail à la fac. » (F, 21 ans, néophyte, non I)

Son compagnon renchérit en insistant sur le fait qu'ils **disposent d'un éventail de moyens de communication suffisamment diversifié** auquel la messagerie électronique n'apporte rien :

« J'ai créé une adresse, je ne l'ai donnée à personne. C'est pas très fructueux, c'est désastreux, ça ne nous manque pas de ne pas recevoir de mails, on a des lettres, des téléphones. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

L'absence de pratiques de courrier électronique conduit les gens à **désserter le site Lemel d'ISI** :

« La dernière fois que je suis allé sur Lemel, ça devait être il y a un mois. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

Il apparaît que l'utilisation de la messagerie électronique est en grande partie déterminée par la capacité des personnes à mettre en place un réseau de communication par messagerie électronique. Ce réseau est une condition nécessaire, mais non suffisante, au

développement de l'usage de la messagerie électronique, quel qu'en soit le support. De plus, la messagerie électronique n'est pas toujours considérée par les personnes rencontrées comme un moyen de communication adapté à la « forme » de leur réseau social.

b. Les formes de consultation de la messagerie électronique

Avant d'analyser les arbitrages entre les différentes messageries (Lemel, Hotmail...), ainsi qu'entre les différents supports de consultation (terminal Matra, ordinateur), voyons comment se pratique le courrier électronique en général, pour les expérimentateurs qui ont développé cet usage (avant ou depuis ISI). En particulier, nous allons voir que les expérimentateurs qui ont adopté la messagerie électronique comme un moyen de communication parmi d'autres ont des pratiques qui se singularisent avant tout par leur régularité d'utilisation.

◆ **La fréquence d'utilisation**

Il semble que la consultation de la messagerie électronique constitue une pratique créant des habitudes de consultation régulières. La plupart des personnes utilisant l'**e-mail par ordinateur dans leurs communications y ont recourt au moins une fois par jour** :

« Sur PC, je consulte mon courrier une fois par jour. C'est tout le temps le soir, entre minuit et une heure. Par jour, j'ai entre un et deux messages personnels, sans compter les messages publicitaires et les messages pour mon site. Ce sont des messages de gens que je ne connais pas. Pour les gens qui me connaissent, ils me laissent des messages sur mon portable. Donc l'e-mail est pour les gens que je ne connais pas. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Pour certains individus, la messagerie électronique constitue un moyen de communication qui fait partie de leur activité professionnelle. Souvent, ils **consultent essentiellement leurs e-mails au travail** :

« Tous les jours je vais voir mon mail au travail, j'utilise surtout Hotmail parce qu'on peut le consulter partout. L'adresse Wanadoo que mon ami m'a créée, je ne m'en sers pas du tout. » (F, 23 ans, utilisateur, I)

Il est fréquent que les personnes mettent en place une pratique qui les conduit à faire un « panachage » entre les **consultations qu'ils réalisent quotidiennement au bureau et leur utilisation domestique moins régulière** :

« Internet, je le consulte deux fois par semaine ici (avec ISI) pour regarder mes messages. Au bureau je le fais deux fois par jour, c'est surtout des consultations personnelles. Je suis dans l'immobilier d'entreprise, je commercialise des locaux. Avant j'étais dans l'importation, j'utilisais Internet tous les jours dans mon travail.

Parfois les gens m'appelaient chez moi à cause du décalage horaire. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Certaines personnes trouvent que la pratique de la **messagerie électronique est trop contraignante quand on la transpose en dehors de l'univers professionnel** dans lequel l'ordinateur constitue le centre de l'activité :

« Avant, j'étais dans une agence de voyage pendant 15 ans, je travaillais avec un ordinateur. Maintenant, j'utilise l'e-mail, avec les amis c'est un peu plus cher. On se connecte tout le temps pour avoir des nouvelles de dernière minute, on est dépendant. » (F, 42 ans, utilisateur, I)

La messagerie électronique constitue pour certaines personnes une habitude qui s'insère dans les automatismes du quotidien, **on se connecte sur le mail comme on va chercher son courrier dans sa boîte à lettres** :

« Ca me prend sporadiquement de surfer, ça mobilise peu d'énergie. Tous les jours je vais voir mon mail [sur ISI]. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

« J'en fais un par jour avec ISI. » (groupe Toulouse, non I)

La consultation de la messagerie électronique constitue une occasion de se connecter à Internet sur ISI. Cependant, certaines personnes ont une **utilisation d'ISI exclusivement circonscrite à la consultation de l'e-mail** :

« J'utilise ISI pour consulter Hotmail. J'ai eu un problème d'adresse qui n'a pas abouti, il bloque, depuis, je ne l'utilise plus. Je m'en sers seulement pour jeter un coup d'œil sur ma messagerie. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

◆ **Le moment d'utilisation**

Les personnes que nous avons rencontrées utilisent leur messagerie électronique à deux **moments relativement précis de la journée : le matin et/ou le soir**. Par exemple, un interlocuteur utilise l'e-mail sur ISI pour préparer un projet de création d'entreprise, ce qui le conduit à éviter d'avoir des communications à ce sujet ailleurs que dans son foyer :

« Avec ISI, j'utilise surtout l'e-mail et le Web, plutôt le matin pour surfer pour mon projet de création d'entreprise avant d'aller au travail. Le matin, je regarde aussi mon e-mail. [Au cours de l'entretien, il n'ira pas consulter sa messagerie via ISI, mais allumera son ordinateur et se connectera pour voir si le message attendu est arrivé]. Je consulte les mêmes choses aussi le soir, en rentrant. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Cette autre interlocutrice consulte davantage sa **messagerie sur ISI en soirée** :

« Je dois l'utiliser deux fois par semaine. Le temps est variable selon la taille du message, ça peut prendre quinze ou vingt minutes. Le tarif, c'est pas un problème, mais je l'utilise surtout le soir, le week-end, je suis un peu à droite à gauche. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

◆ **L'impression sur papier des e-mails**

Nous avons observé une pratique de matérialisation des mails qui consiste à imprimer les messages reçus sur la messagerie électronique. Un homme nous a par exemple raconté que sa **fille rassemble les versions papier de ses e-mails dans un album** :

« Ma fille qui a 14 ans fait des albums avec les e-mails qu'elle imprime. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

Un autre interviewé nous a expliqué que ses parents n'utilisent pas ISI pour consulter leur courrier électronique parce qu'ils ne **le lisent jamais sur écran mais sur papier** :

« Mes parents ils sont vieux, quand ils reçoivent un e-mail, ils l'impriment, dans leur tête c'est comme une lettre, ils doivent pouvoir la toucher, quand ils vont sur le web ils impriment aussi ce qui les intéresse, alors ISI c'est pas pour eux. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Les pratiques de courrier électroniques se caractérisent par leur régularité dans les pratiques des individus, elles constituent en ce sens une motivation pour consulter régulièrement voire quotidiennement Internet.

2. L'utilisation de la messagerie Lemel d'ISI

La plupart des expérimentateurs ont créé une adresse sur la messagerie Lemel d'ISI mais certains nous ont confié ne pas y avoir recours fréquemment pour diverses raisons que nous allons détailler.

a. L'individualisation de la boîte de courrier électronique

Les expérimentateurs ont le plus souvent eu recours à la possibilité de créer plusieurs adresses pour les différents membres de la famille à partir d'ISI. Il apparaît pourtant que même si les **gens ont utilisé la possibilité de personnaliser les adresses e-mail, ils ne les utilisent pas toutes** :

« Sur ISI, chacun a une adresse, on en a cinq, je crois qu'on peut en mettre plus. On ne les utilise pas, on les a créées quand la dame est venue installer l'appareil, elle a fait la première boîte, à partir de cette première nous avons créé les autres. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

De plus, les expérimentateurs n'ont pas systématiquement recours à la protection de leurs boîtes électroniques par des mots de passe personnels. Ainsi, dans cette famille, **tout le monde connaît tous les mots de passe** :

« On a mis des mots de passe, mais tout le monde connaît les mots de passe de tout le monde, ce sont les prénoms, il y a seulement mon petit frère qui a mis le nom du 'chat' . » (F, 20 ans, utilisateur, I)

Pour certains expérimentateurs, dans **l'espace familial, il n'est pas nécessaire de se protéger, contrairement au milieu professionnel** :

« La confidentialité au travail, c'est différent par rapport à la maison. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

« Pour nous c'est pas important, chacun lit son message c'est tout. De toutes les manières on n'en reçoit pas. » (F, 20 ans, utilisateur, I)

Il apparaît intéressant d'observer que dans le cadre du foyer, les expérimentateurs ont créé plusieurs adresses, ce qui participe à individualiser les pratiques, mais sans toujours éprouver le besoin de personnaliser leurs boîtes de courrier électronique.

Il semble que les possibilités de personnalisation qu'offre ISI ne correspondent pas aux pratiques ou aux demandes des expérimentateurs. Par exemple, certains jeunes peuvent chercher à avoir des usages individuels d'ISI (voire « illicites » quand leurs parents sont absents) ou à chercher une autonomisation par la possession d'objets technologiques (téléphone portable, téléphone fixe dans leur chambre, etc.), les personnalisations internes à ISI ne sont pas appropriées comme des moyens fiables d'individualisation. **L'appropriation se situe à l'extérieur de l'appareil et « n'entre » pas dans l'appareil, et ne se matérialise pas dans les possibilités de programmation d'ISI** (que sont mot de passe, enveloppe personnelle, favoris, etc.)

b. L'utilisation de la messagerie électronique d'ISI : une nouvelle adresse, temporaire

Les expérimentateurs ont été parfois freinés dans le développement de leurs pratiques sur la messagerie Lemel parce que celle-ci impliquait un changement d'adresse qui est temporaire mais fastidieux à mettre en place.

◆ C'est un obstacle à l'utilisation

L'utilisation de la messagerie électronique d'ISI implique au préalable de créer une nouvelle adresse e-mail. La plupart des expérimentateurs ont été amenés à créer des adresses sur ISI mais nous avons observé que la création d'une adresse n'implique pas une utilisation de celle-ci.

La première raison expliquant la réticence des individus à se servir de l'adresse d'ISI est l'inscription de l'expérimentation dans une durée limitée, **les personnes ne souhaitant pas communiquer une adresse temporaire** :

« Si ISI n'était pas dans le contexte d'une expérimentation, on serait peut-être restés sur ISI. On n'a pas diffusé nos adresses parce que c'était temporaire. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Certains expérimentateurs **diffusent cette adresse de manière très restreinte** :

« J'ai très peu utilisé la messagerie électronique, juste pour voir. Je n'ai pas divulgué cette adresse car je ne sais pas si on va garder l'appareil. J'ai envoyé des messages personnels à la famille, on m'a répondu. J'ai donné l'adresse à 2 personnes. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

« J'ai mis les mêmes adresses sur ma messagerie Wanadoo et sur ISI pour ne pas me charger la tête. Mais comme on rend l'appareil fin septembre je n'ai pas communiqué l'adresse sauf à ma sœur. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

La manipulation supplémentaire qui serait à effectuer pour changer d'adresse électronique constitue également un frein à l'utilisation de la messagerie d'ISI. Certaines personnes ne veulent **pas obliger leurs correspondants à réactualiser leur carnet d'adresses** :

« Lemel, je ne l'ai pas utilisé parce que je voulais éviter de communiquer une nouvelle adresse. Comme beaucoup de gens utilisent la fonction 'reply', il aurait fallu réactualiser les adresses. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

D'autres ont essayé de communiquer en se servant de l'adresse ISI, mais ils se sont rendu compte que leurs **interlocuteurs ne remarquaient pas le changement et continuaient à leur répondre sur leurs anciennes adresses électroniques** :

« Personne ne connaît cette adresse, on a écrit à ma belle-sœur pour essayer ISI et pour connaître des renseignements sur son arrivée en France. Elle ne nous a pas répondu sur ISI mais sur mon ordinateur, sans faire 'réponse', mais en écrivant un courrier à l'adresse Wanadoo. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

Cela peut alors conduire les expérimentateurs à **devoir envoyer un mail spécialement pour signifier leur changement d'adresse** :

« Non [je n'ai pas utilisé Lemel] parce qu'il faut prévenir pour la nouvelle adresse. » (groupe Paris, I)

Finalement, il apparaît que pour une partie des expérimentateurs d'ISI, **le changement d'adresse constitue un obstacle à l'utilisation de la fonction courrier électronique d'ISI :**

« Si on n'avait pas à changer d'adresse, on l'aurait peut-être utilisé plus facilement. » (groupe Paris, I)

« Mes parents, c'est plus limité, ils ne font que du courrier électronique, ils ne le font pas sur ISI parce qu'ils ont déjà une adresse ailleurs, sur Club Internet. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

◆ **Certains jeunes ont une attitude plus souple : changer d'adresse n'est pas compliqué**

A travers les entretiens que nous avons réalisés, il est apparu que certains jeunes expérimentateurs ont une réaction plus souple concernant le changement d'adresse. Pour cet interlocuteur, **changer d'adresse constitue une manipulation très simple :**

« J'ai créé mon adresse avec la personne qui est venue l'installer, avant j'avais une adresse sur Club Internet, mais je ne communique pas avec beaucoup de personnes sur ISI, une dizaine, il me suffit de leur envoyer un mail leur disant que j'ai changé d'adresse, c'est pas compliqué. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Cet autre interviewé renchérit en disant que c'est non seulement une manipulation simple à réaliser mais qu'il n'est également **pas rare de changer d'adresse électronique sur Internet :**

« C'est fréquent de changer d'adresse sur Internet, ça se fait tout seul, on sélectionne tout le monde et on envoie en copie à tous un message avec la nouvelle adresse. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Les pratiques de ces jeunes sont davantage flexibles : l'adresse e-mail est pour certains un service qui leur offre la liberté de pouvoir en changer à tout moment, ils ne sont pas liés à une messagerie électronique. Les jeunes ont souvent des adresses sur Hotmail, Caramail. Au contraire, les personnes réticentes au changement ont souvent des adresses fournies par un fournisseur d'accès comme Wanadoo.

c. L'adresse 'ISI' ne fait pas professionnel

L'adresse électronique fait partie des signes extérieurs de présentation de soi. Ainsi, certains interlocuteurs n'apprécient pas d'utiliser **l'adresse d'ISI dans le cadre de leur activité professionnelle parce que « cela ne fait pas sérieux » :**

« *Quand je fais du démarchage avec ISI, j'ai laissé l'adresse Lemel mais pas de gaieté de cœur. Ça ne fait pas pro. Avec Wanadoo, j'ai pris le service 'Le relais Internet' pour essayer d'apparaître le plus pro possible. Ce service permet de créer un nom de domaine et de faire un alias entre une adresse perso et une adresse pro. L'interlocuteur voit seulement le nom de domaine (nom@entreprise.net). Donc ISI.net, ça ne fait pas pro. Dans mon cas, il faut que j'apparaisse crédible. J'ai déjà du mal à l'être sur certains aspects, donc l'adresse e-mail fait partie des signes extérieurs à avoir.* » (H, 33 ans, utilisateur, I)

Sa compagne renchérit sur le fait que **la position sociale des individus au sein d'un organisme est confirmée par leur adresse électronique** :

« *Je trouve ça ridicule. Mais c'est vrai que d'avoir le nom de mon entreprise, ça fait pro. Mais ce n'est pas indispensable. Le fait d'avoir son nom@entreprise, ça fait plus sérieux. Ça montre qu'on est quelqu'un dans l'entreprise. J'ai signé une chartre dans mon entreprise. Tout ce que je mets dans mon e-mail doit être réfléchi. C'est vrai, c'est un élément de statut.* » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Il apparaît que l'adresse électronique participe aux stratégies de présentation de soi des individus qui attachent de l'importance au contenu de leur adresse électronique qu'ils vont être amenés à diffuser.

d. Apprendre à utiliser la messagerie électronique d'ISI

L'apprentissage de la messagerie électronique est un moment diversement vécu par les expérimentateurs. Certains parviennent à **utiliser l'e-mail sans recourir à la notice d'utilisation**, uniquement en suivant les instructions à l'écran et en se remémorant la démonstration :

« *L'e-mail, on est bien guidé pour chaque page de l'écran, avec ce que j'avais vu à la démonstration, je n'ai pas eu besoin de lire la notice. On a créé ma boîte aux lettres quand la personne est venue l'installer. Je me suis quand même gouré, j'ai mal tapé l'adresse.* » (H, 28 ans, néophyte, non I)

D'autres **échouent au contraire dans leurs essais spontanés d'apprentissage et finissent par abandonner** l'idée d'utiliser la messagerie électronique, d'autant qu'ils n'ont pas de réseau de correspondants préexistant :

« *- femme : J'ai pas trop vu Internet, j'ai essayé d'envoyer un mail.<*

- homme : On a pataugé dedans, on revenait toujours à la page d'accueil, 'bonjour ISI'.

- femme : On ne pouvait pas aller au-delà. » (F 21 ans, H 22 ans, néophytes, non I)

Cet interlocuteur nous a également confié son **incapacité à entretenir une communication par courrier électronique** :

« J'en ai reçu 3-4 depuis le début. Je n'ai pas répondu, je ne sais pas y répondre, je ne sais pas le faire. » (groupe Toulouse, non I)

Nous avons demandé aux interviewés de nous montrer comment ils accédaient à leur messagerie, une observation montre de quelle façon **la messagerie reste quelque chose d'étranger pour certains utilisateurs** :

« [L'expérimentatrice veut lire ses messages] Il y a deux messages. [Elle appuie sur expéditeur, appuie sur le 'bonbon', coche la fenêtre] Ca ne marche pas. [Elle lit la phrase, retape sur expéditeur, tape sur 'messages reçus', regarde les icônes 'supprimer', 'faire suivre', tape sur 'objet'] Ca ne marche pas. [Elle réessaye, survole les messages, supprime les deux messages (touche 'supprimer') fermeture, déconnexion, (pointe la croix)] Je ne savais pas que j'avais deux messages, je n'ai pas regardé depuis longtemps. Comment il faut faire ? Comment faire ? Comment je fais pour les lire ? Et voilà, je ne sais pas ! Ca ne marche pas, vous voyez pourquoi je ne l'ai jamais regardée, la boîte à lettres ! Je ne veux ni supprimer, ni faire suivre. Je ne sais pas ce que veut dire 'faire suivre'. De toute façon, ce n'est pas supprimer. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

Cette autre interlocutrice a accepté de nous montrer comment elle utilise la messagerie mais nous nous sommes rendu compte qu'elle **ne savait pas comment faire pour lire un message** :

« La fonction majuscule et minuscule n'est pas si visible que ça. C'est difficile pour faire le mot de passe. Un coup sur deux, ça rate. Là, je ne sais pas si je l'ai mal fait, si ça n'est pas pris en compte ou si c'est long. Je vois que j'ai des messages, mais comment on fait pour les lire ? Allons dans 'aide', ça pourrait être plus explicite, Lemel est un outil complémentaire de communication, si on oublie de fermer sur la croix, ça reste connecté. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

Certaines personnes pensent **ne pas avoir compris comment utiliser certaines fonctions (inexistantes) de la messagerie** :

« Il y a des trucs qu'on ne sait pas faire marcher, comme la pièce jointe avec les messages pour pouvoir envoyer des photos sur le mail. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

Les stratégies d'apprentissage des individus oscillent entre ceux qui bricolent et parviennent à utiliser la messagerie électronique, ceux qui utilisent la notice d'explications et ceux qui n'y parviennent pas.

e. Les dysfonctionnements de la messagerie d'ISI

La messagerie électronique d'ISI n'apparaît pas comme un outil de communication fiable aux yeux de certains expérimentateurs. Ainsi, plusieurs interviewés nous ont confié avoir **envoyé des mails « dans le vide », sans que ceux-ci parviennent à leur destinataire :**

« J'ai envoyé un e-mail à une collègue, je ne sais pas si elle l'a reçu. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

« J'ai d'abord fait un essai avec l'e-mail, mais les gens à qui je l'avais envoyé ne l'avaient pas vu. » (groupe Toulouse, non I)

« J'ai eu le même cas avec l'e-mail, on m'a envoyé un e-mail, j'ai répondu, mais ils n'ont pas reçu la réponse. » (groupe Toulouse, non I)

D'autres personnes ont reçu des messages **difficilement lisibles parce que les phrases ne parviennent pas entières** à leur destinataire :

« J'ai deux adresses, une sur Lemel ISI, et une sur Liberty Surf. La connexion est lente, je m'en sers uniquement pour recevoir, et puis les mails sont fractionnés, les bouts de phrases sont fractionnés, parfois les trois derniers mots d'une phrase se déplacent au début, les lettres disparaissent. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Certains expérimentateurs n'ont tout simplement **pas réussi à lire les messages qu'ils ont reçus à leur adresse ISI :**

« J'ai reçu trois messages, un je n'arrive pas à le lire, c'est un message d'ISI, un que je me suis envoyé d'en bas et le troisième c'est probablement aussi ISI. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

Les expériences vécues donnent à certains une image plutôt négative de la messagerie Lemel qui apparaît comme un outil qui n'est pas complètement fiable.

f. Les personnes qui ont choisi de ne plus utiliser la messagerie d'ISI

Plusieurs individus ont acquis au cours de l'expérimentation un micro-ordinateur ou un accès à Internet par micro-ordinateur, cette transformation de leur équipement a fait d'**ISI une adresse de transition** sur laquelle leurs correspondants n'écrivent que *« par erreur »* lorsque ils ne connaissent pas leur adresse électronique la plus récente :

« Depuis que j'ai mon PC, je n'ai pas encore mon alias de domaine, donc j'utilise encore ISI pour l'e-mail. Mais dans 2-3 jours, ce sera fini. » (H, 33 ans, utilisateur, I)

« Comme il y a des gens qui sont pas au courant que j'utilise maintenant Liberty Surf, ils m'écrivent encore sur ISI, alors je fais un tour pour voir cette messagerie tous les trois jours. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Pour d'autres expérimentateurs, **l'adresse électronique d'ISI est depuis le début réservée aux courriers du service après vente d'ISI :**

« Dans cette boîte, je sais que je n'ai que des messages de France Telecom. Je n'ai pas diffusé mon adresse sur Lemel, ce n'est pas utile, j'en ai tellement d'autres. Je ne me suis jamais intéressée à l'adresse d'ISI. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

L'utilisation de la messagerie Lemel d'ISI dépend de plusieurs conditions qui lorsqu'elles ne sont pas réunies, conduisent certains expérimentateurs à choisir de ne plus l'utiliser parce qu'ils ne lui ont pas trouvé de place dans leurs pratiques. D'une part, il nous est apparu que cette fonction de l'appareil ne s'insère pas dans les usages des individus qui sont déjà équipés d'une adresse électronique. D'autre part, les personnes qui ont seulement l'adresse électronique d'ISI n'ont pas toujours réussi à mettre en place les pratiques correspondantes.

3. Les usages de la messagerie quand une personne a plusieurs adresses électroniques

Les expérimentateurs disposent parfois de plusieurs adresses de courrier électronique sur Internet, cela leur permet par exemple de différencier leurs utilisations. La création d'une adresse sur Internet apparaît en quelque sorte comme un rituel d'appropriation d'Internet, car par le biais de l'adresse électronique, les individus se créent leur territoire.

a. Les différents sites d'adresses 'gratuites'

Les messageries électroniques « gratuites » qui ne sont pas liées à un fournisseur d'accès et sont accessibles de n'importe quel ordinateur en se connectant sur un site sont largement diffusées auprès des personnes que nous avons rencontrées. Elles le sont d'autant plus auprès de personnes qui n'ont pas d'ordinateur ni d'accès Internet dans leur foyer. Certaines personnes **avaient déjà une adresse sur lemel.fr avant d'être expérimentateur ISI :**

« J'avais une boîte aux lettres Lemel alors je continue à la consulter, je ne vais pas sur la boîte aux lettres ISI. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Souvent, les individus **créent leurs adresses à l'extérieur, soit dans un magasin où il existe un point d'accès Internet, soit chez des amis :**

« J'ai une adresse sur Hotmail, je l'ai faite chez des amis, ou chez Séphora où il y a un accès à Internet. Dans mon ancien travail je l'utilisais tous les jours. J'ai gardé Hotmail, j'y vais en tapant l'adresse [pour la consulter sur ISI], je ne l'ai pas mémorisée [mise en favoris ou dans le répertoire]. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Certaines personnes **multiplient ces différentes adresses de courrier électronique « gratuites » parce qu'ils oublient** leurs coordonnées électroniques ou leur mot de passe :

« J'ai des adresses gratuites sur Hotmail, Caramail mais je ne m'en sers pas parce que j'ai oublié mon adresse ou mon mot de passe, j'en ai refait plusieurs fois. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

D'autres ont **plusieurs adresses à leur disposition mais n'en font pas usage**, il semble qu'il existe à travers la création de plusieurs adresses une dimension d'intégration des individus à l'univers d'Internet. **Par la création d'adresses, les individus s'approprient un petit bout de ce territoire virtuel :**

« On a créé une adresse pour les deux, moi j'utilise mon adresse, ma copine a notre adresse sur ISI qu'elle n'utilise pas. Et puis elle en a sur Caramail, Hotmail. Moi j'ai la mienne. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Pour d'autres utilisateurs qui ont une pratique intense d'Internet, **la multiplication des adresses constitue une manière de gérer les différentes relations** qu'ils entretiennent par l'intermédiaire du courrier électronique :

« J'ai six boîtes à lettres en tout, une par mon entreprise, une par Wanadoo qui est ma première adresse, une chez Caramail, une chez Francemel, deux chez IFrance, une pour mon site et une pour moi. Sur mon PC, ces adresses sont en favoris, je les consulte plus que par ISI [les adresses ne sont pas en 'favoris' mais dans le répertoire]. J'ai Outlook Express qui ramasse les messages de mes six adresses, sauf pour Caramail et Francemel où je dois aller sur le site directement. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Les utilisations des adresses électroniques reflètent les relations et pratiques que les individus entretiennent sur Internet.

b. La spécialisation des adresses électroniques

Les individus qui disposent de plusieurs adresses électroniques ont un usage très segmenté de leurs différentes adresses. **A chaque usage d'Internet correspond une boîte électronique particulière :**

« J'ai une adresse pour un club rencontre, une pour les amis, deux pour mon site et une Wanadoo et une adresse Itinériss pour la réception des messages de mon portable. Les messages publicitaires arrivent surtout chez Wanadoo parce que c'est mon adresse de départ et aussi sur Caramail. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

L'existence de plusieurs adresses électroniques peut également parfois être dictée par le désir de **rester anonyme lors de certaines pratiques sur Internet**. Ainsi un expérimentateur envisage de créer une adresse supplémentaire pour les pratiques de « chat » de sa fille aînée :

« On a quatre boîtes aux lettres sans code d'accès. Je vais créer une boîte supplémentaire sur Wanadoo pour que ma fille puisse avoir un nom codé. Je préfère qu'elle reste anonyme. Des gens veulent la rencontrer par le biais du 'chat', ça me plaît moins. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

Certains n'ont pas une pratique aussi cloisonnée d'Internet, la différenciation des adresses électroniques suit la ligne de partage entre **relations privées et professionnelles** :

« J'ai une boîte à lettres sur Liberty Surf, quelques personnes ont l'adresse. J'en ai une sur Wanadoo, c'est une boîte à lettres privée avec les copains du boulot, un peu plus de personnes l'ont. J'ai une boîte à lettres professionnelle qui me sert tous les jours. J'en ai une sur ISI, je l'ai utilisée une fois pour essayer. Je n'ai pas diffusé cette adresse. Quand je suis chez moi, je consulte mes boîtes à lettres à partir de mon PC. Je peux aussi consulter mon adresse pro à partir du Minitel. Je ne l'ai pas fait à partir d'ISI, je n'y ai pas pensé. Je n'utilise pas la messagerie parce que c'est rébarbatif pour arriver à pas grand chose. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

D'autres utilisateurs envisagent de mettre en place cette distinction :

« Ce serait peut-être utile d'avoir une adresse professionnelle et l'autre personnelle. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

Certaines configurations de pratiques de messagerie électroniques conduisent les personnes à avoir recours à différentes adresses électroniques spécialisées en fonction des réseaux de communication.

4. Les freins à l'utilisation du terminal Matra pour le courrier électronique

Plusieurs raisons techniques conduisent les personnes à progressivement délaisser la consultation de leur messagerie électronique à partir du terminal Matra.

a. La manipulation de la messagerie est aveugle : on ne sait pas ce qu'on fait

Les personnes qui utilisent la messagerie d'ISI nous ont raconté avoir des difficultés d'utilisation liées à l'absence de signaux émanant du terminal en réponse aux différentes manipulations qu'elles font lors de la consultation de leur e-mail. C'est par exemple **l'absence de signal sonore pour annoncer qu'un message a été envoyé** qui conduit certains expérimentateurs à envoyer plusieurs fois le même message :

« Une fois, j'ai envoyé un e-mail 7 fois, je me demande comment j'ai fait ça, on ne voit pas ce qu'on fait. On ne voit pas le bip-bip. » (groupe Toulouse, non I)

L'interface visuelle n'est pas non plus suffisamment « communicante ». En effet, les individus ne savent pas si le terminal a enregistré leur action, **il n'existe pas de signal visuel** :

« Quand on arrive sur cette page [bonjour ISI] on entre le mot de passe et quand on fait OK, quand on appuie, ça ne noircit pas, la seule chose pour savoir s'il a enregistré notre manipulation c'est de regarder le petit téléphone en haut pour voir s'il mouline. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

b. Des problèmes de vitesse

La perception de « lenteur » du terminal Matra pour les utilisations de courrier électronique intervient aussi bien lors de la connexion à la messagerie que pendant la consultation des messages. Certains ont choisi **l'ironie pour exprimer la lenteur du terminal** :

« On va aller voir le courrier, [il clique sur l'enveloppe avec le stylet]. Ce qui est pas mal avec Internet c'est qu'on apprend le flegme, c'est pas rapide, parfois ça ne marche pas, la ligne est encombrée, ça fait 'error 404'. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

D'autres interlocuteurs privilégient une **démonstration « scientifique » pour expliquer la lenteur** du terminal Matra par rapport à leur ordinateur :

« La messagerie d'ISI n'est pas vraiment intéressante pour 'envoyer un message parce qu'à côté de l'ordinateur c'est excessivement lent. Il est faible, il fait du 28 kbit par seconde alors que je suis habitué à 64 ou 128 kbit. Quelques fois on a intérêt quand on reçoit un mail qu'il laisse une trace, avec ISI c'est pas possible. L'ennui c'est aussi qu'il faut écrire en ligne et que le clavier n'est pas rapide. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

D'autres encore nous ont convié à une expérience en direct de **consultation simultanée du courrier sur Matra et sur l'ordinateur**, le chronomètre montrant alors un écart très important entre les deux outils :

« Si ISI avait été aussi rapide que mon ordinateur je l'aurais utilisé pour mon courrier. [Il montre la différence de vitesse en lançant en même temps l'ordinateur qui est déjà allumé et ISI] La connexion sur ordinateur ça met sept secondes et normalement pour aller chercher le courrier sept autres. Sur ISI, la connexion en vert pour avoir le menu du mot de passe met déjà cinquante secondes, pour quelqu'un qui ne connaît pas Internet c'est très bien, pour quelqu'un qui l'a, c'est trop lent, je crois qu'ils ont mis sur ISI un modem 336. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Le chargement apparaît d'autant plus laborieux que les gens ont l'impression qu'il **manque certaines caractéristiques techniques qui pourraient améliorer la vitesse** :

« Et puis on a l'impression qu'il n'y a pas de cache, si on pouvait garder certaines images sur la machine ça irait plus vite, sur ISI ça n'existe pas. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

C'est la consultation elle-même qui est lente par les nombreuses manipulations qu'elle implique :

« Je communique régulièrement avec trois ou quatre personnes par Internet, c'est plus facile qu'écrire une lettre. Et puis j'ai aussi un ami à l'étranger, en Australie, avec lui c'est vraiment très pratique. Je trouve qu'écrire avec Lemel c'est long, il faut d'abord charger la page pour écrire à quelqu'un, après aller dans le répertoire pour trouver son adresse, après on doit attendre à nouveau que la page se charge, et on peut écrire. Tout ce temps, on est connecté. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

La lenteur constitue un facteur d'explication important de la non utilisation du terminal Matra pour consulter la messagerie lorsque les personnes disposent d'un accès par ordinateur :

« C'est pas rapide, pour dépanner c'est pas bien. » (H, 30 ans, utilisateur, non I)

« Pour ceux qui ont Internet, soit c'est trop long, soit la consultation de l'e-mail est trop chère. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

« Si la connexion par ISI était plus rapide, je le ferais au moment du coucher, vers trois heures du matin parce que mon bar est prêt, mon canapé-lit est à côté. C'est plus relax pour lire le courrier, c'est comme si je regardais mes lettres. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

La lenteur de la connexion et des manipulations liées à la messagerie électronique, associée au **coût** induit par cette « faiblesse technique », **limitent fortement les usages de cette fonction** et leur développement.

c. Le clavier

A la lenteur du terminal s'ajoute la difficile utilisation du clavier. Pour les individus habitués à utiliser un clavier d'ordinateur pour écrire leurs messages électroniques, le clavier du terminal Matra décourage l'écriture. Pour cet expérimentateur qui a son appareil posé sur sa table de nuit, consulter sa messagerie implique de placer l'appareil dans une position qui permette au clavier de reposer sur une surface et ensuite de **composer son message en tapant lentement** :

« Quand je tape mes mails sur ISI je tape plus lentement, j'ai plus confiance. Pour pouvoir taper le mail je dois tourner l'appareil pour bien le caler, pour que le clavier ne soit pas dans le vide, et je m'installe sur le bord du lit. Si on pouvait pivoter l'écran ce serait un luxe appréciable mais ça doit déjà coûter bonbon. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Le clavier décourage les individus à envoyer des messages longs :

« Hotmail, c'est la même présentation que sur un ordinateur, sauf que sur le clavier d'ISI les touches c'est long et fastidieux, je crois que je l'utiliserais plus si le clavier était moins dur. Quand j'envoie un e-mail, une fois que je suis lancée, je peux être bavarde, mais sur ISI au bout d'un moment, j'en ai marre. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

d. Les fichiers joints

A travers les entretiens, il apparaît que **les pratiques de courrier électronique sont souvent liées à l'envoi de documents joints**. La fonction de l'e-mail est en ce sens un moyen de communiquer et de consulter par exemple des données écrites, des images. Toutes ces données transitant par la fonction « fichiers joints », il n'est pas possible de les consulter sur le terminal Matra.

Les individus qui ont des pratiques de messagerie électronique de nature « **ludique** » **utilisent les pièces jointes pour envoyer des blagues, des images**. Sans cette fonction, la messagerie électronique perd tout intérêt à leurs yeux :

« L'e-mail je ne m'en sers jamais, ce qui est rigolo, c'est de recevoir des pièces jointes, des animations, si c'est pour avoir du texte, ça ne m'intéresse pas. Je ne pense même pas à le regarder parce que mon seul intérêt, ce sont les pièces jointes. »

J'aurais adoré que l'e-mail me permette de recevoir et d'envoyer des pièces jointes. Si non ça n'a pas grand intérêt. Ca limite vachement. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

« Sur Lemel [sur ISI], on ne peut pas télécharger des images ou des blagues, c'est aussi pour ça que j'ai gardé Hotmail. J'en ai un usage privé, dans ma boîte j'ai aussi une boîte à lettres mais tous mes messages transitent par le bureau de mon supérieur hiérarchique. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Les individus qui ont recours à Internet pour faire des **recherches diffusent par messagerie électronique leurs résultats** :

« ISI sert un peu en transition, les personnes qui sont au courant m'écrivent déjà sur Liberty Surf. J'utilise Outlook Express et la messagerie de Netscape pour pouvoir joindre des fichiers et m'en envoyer. Aujourd'hui par exemple je prépare les vacances alors j'ai besoin d'envoyer des fichiers joints quand je trouve des trucs intéressants. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Les personnes qui utilisent la messagerie électronique pour des **usages professionnels ont une pratique du mail étroitement liée à la possibilité d'envoyer et recevoir des pièces jointes** :

« J'ai une messagerie au bureau, ici ça m'embête de devoir me connecter, et puis je ne peux pas traiter les pièces jointes. » (H, 30 ans, utilisateur, non I)

Il apparaît intéressant de souligner que la pratique de communication par le **mail lorsqu'elle est associée à l'envoi de pièces jointes se substitue au fax** et non pas au téléphone (ce qui est par exemple le cas dans les communications par mail avec des amis à l'étranger). Cet expérimentateur explique par exemple que quand son micro-ordinateur est tombé en panne, ce n'est pas la messagerie d'ISI mais son fax qui a remplacé l'ordinateur :

« Contraint et forcé j'ai utilisé Internet sur ISI, c'est abominablement lent, c'est la galère, j'ai le sentiment d'être un galérien sur un banc. Je suis élu d'un syndicat et en juin, juillet, c'est la période dure j'ai besoin d'être en contact alors je dois envoyer des pièces jointes, le 21 juin le PC m'a lâché alors je ne pouvais plus envoyer des pièces jointes, c'était un cauchemar, ma note de fax a explosé et quand on consulte le Journal Officiel on ne peut pas télécharger des tableaux sur ISI. Au lieu d'échanger des mails, les choses techniques c'est aussi vite par téléphone, sauf avec le Japon, le mail est utile. » (groupe Paris, I)

Pour accéder aux pièces jointes, certains expérimentateurs ont mis en place des **réseaux de transmission des messages de l'appareil Matra vers un ordinateur** à partir duquel on peut non seulement lire la pièce jointe mais également l'imprimer :

« Avant d'avoir mon PC, je recevais des fichiers attachés, je les transférais sur le PC de mon amie, elle les lisait sur son PC et les imprimait parce qu'avec ISI, je ne peux pas les lire. » (H, 33 ans, utilisateur, I)

e. Il est impossible d'aller dans le corps du message

Les pratiques d'écriture des individus sont modifiées par l'utilisation de la messagerie d'ISI. Certaines personnes nous ont raconté avoir l'habitude d'utiliser des parties des messages qu'elles reçoivent dans leur réponse. Cette **appropriation du contenu du message reçu par le destinataire qui peut réutiliser ou enlever des parties du message** qu'il a reçu en découpant ou effaçant, évoque de quelle manière l'utilisation de l'e-mail comporte une dimension interactive :

« C'est aussi ennuyeux quand on reçoit un message, si on veut répondre directement, on ne peut pas effacer ce qui est déjà écrit, c'est impossible de sélectionner dans le cœur du message. Alors c'est souvent plus simple de sortir et d'envoyer un nouveau message. Quand les amis m'envoient des animations, je peux seulement réutiliser les images qu'on m'a envoyées, je n'ai pas de mémoire pour en créer ou en importer d'Internet. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Accéder au « cœur du message » constitue également une manière rapide de récupérer des adresses sans avoir à les recopier :

« J'ai un message, j'ai pas communiqué cette adresse, au début, je voulais m'envoyer des messages pour vérifier les adresses que je recevais sur mon ordinateur. Ce qui n'est pas pratique, c'est que quand il y a une adresse dans le corps du message on ne peut pas la garder parce qu'il n'y a pas la fonction couper/coller. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

g. La consultation se fait en ligne

Pour les individus habitués aux logiciels de messagerie sur micro-ordinateur, l'utilisation d'ISI apporte une modification considérable de leurs pratiques : ils sont connectés en permanence, pendant toute la durée de l'utilisation et ils ne peuvent pas garder leurs messages en mémoire avant de les envoyer. Cet expérimentateur a par exemple **perdu un message au moment de l'envoyer** :

« Je fais surtout du mail. J'ai perdu un e-mail avec ISI parce que mon amie était connectée sur la même ligne. Quand j'ai tapé 'envoyer', elle a pris la ligne, ça n'a pas marché et j'ai perdu mon message, je n'étais pas content. » (H, 33 ans, utilisateur, I)

Les expérimentateurs ont le sentiment de devoir payer plus cher pour un service de moins bonne qualité que ce qu'ils ont déjà gratuitement :

« Le mail sur ordinateur est plus rapide d'accès, pour faire venir des mails et en envoyer. Et le problème d'ISI, c'est que quand on est connecté, on paie, sur mon ordinateur je peux consulter hors ligne. Sur ISI, on est forcé d'être connecté pour lire, si la connexion était plus rapide et qu'on pouvait rapatrier les messages sur une disquette, ce serait plus pratique. J'ai jamais utilisé Hotmail, j'ai toujours eu des messageries fournies avec mon accès Internet. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

« Et puis si on avait pu consulter sans se connecter. Comme il n'y a pas de logiciel de messagerie, c'est un problème, on est obligé de se connecter. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Cet autre expérimentateur a fait un calcul selon lequel il **paie de toute manière les trois premières minutes de communication** même quand il se connecte seulement sept secondes pour envoyer un message à partir de son logiciel de messagerie. Comme il ne lui faut pas plus de trois minutes pour écrire un message, il considère qu'utiliser le terminal Matra ne change rien à sa consommation :

« Consulter en ligne, ça ne me gêne pas, comme on paie de toute façon les trois premières minutes, ça change rien d'écrire en ligne. Ça ne me freine pas, je le fais toujours, même sur mon ordinateur. Mon amie, ça la freine. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Certains expérimentateurs ont trouvé un moyen de **couper la communication pendant qu'ils rédigent leurs messages électroniques** sur le terminal Matra, ce qui réduit le coût de la connexion :

« - On ne voit pas le temps qu'on passe en communication quand on écrit. Il y a l'heure et pas le temps. Moi je coupe la connexion quand je fais mes messages, car c'est long et le clavier n'est pas facile. On peut couper et taper le message.

- Ah bon ? Je n'ai pas réussi à le faire.

- Ce n'est pas la croix, c'est l'autre à côté, c'est une des croix qui est sur le bandeau. » (groupe Toulouse, non I)

La consultation et l'écriture en ligne des messages ne favorisent pas l'utilisation de la messagerie électronique, au contraire, les individus sont souvent réticents à l'utiliser. Pour certains, le problème se situe au niveau du coût de la communication alors que pour d'autres, c'est plutôt le risque de perdre un message avant de l'avoir envoyé qui est gênante. De plus, **le fait de « sentir » la connexion (bruit du modem, chronomètre) devient un obstacle**, même si, dans les faits, le coût n'est pas plus important que sur micro-ordinateur (du fait du paiement du forfait des trois premières minutes).

h. Les difficultés de mémorisation des adresses e-mail

Certains expérimentateurs se sont heurtés à **l'impossibilité de mémoriser des adresses e-mail de leurs correspondants directement dans le répertoire** :

« Il manque aussi une rubrique adresse e-mail des gens, il y a seulement une icône mais c'est pour aller sur le site de quelqu'un et il y a peu de gens qui ont des sites à eux, par contre beaucoup ont des adresses. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Les fonctions du répertoire sont trop cloisonnées selon certains qui n'ont par exemple **pas réussi pendant leur connexion à Internet à « récupérer » une adresse e-mail** figurant dans le répertoire sans se déconnecter :

« Ce qui m'a embêté c'est que quand j'ai bâti le répertoire j'ai mis les numéros de téléphone puis les adresses e-mail dans le répertoire. Et quand vous vous connectez on ne peut pas récupérer le répertoire des adresses e-mail depuis le répertoire du téléphone. Dans chaque fiche on se dit c'est bon j'ai rempli j'ai son adresse Internet et puis quand on essaie de l'utiliser, on se connecte, on ne peut pas la récupérer une fois sur Internet. Alors il faut recommencer @ machin et on se dit je viens d'en rentrer vingt tout à l'heure, je ne vais pas recommencer. » (H, 30 ans, utilisateur, non I) -

De plus, ceux qui ont essayé de faire une **icône à partir d'une adresse e-mail ont échoué** :

« J'ai essayé de mettre directement une adresse e-mail en icône j'ai pas su faire. »
(H, 28 ans, néophyte, non I)

5. Observation : la consultation des messages

Les itinéraires des expérimentateurs pour aller consulter leur messagerie électronique passent la plupart du temps par l'icône représentant **une enveloppe qui les conduit sur leur espace personnel** :

« Le modem fait du bruit. (Elle clique sur l'enveloppe. Elle prend ensuite le stylet. Avec le stylet elle clique sur courrier. Elle noircit l'adresse et écrit l'adresse du site.) Sur Hotmail on ne voit pas toute la page parce que l'écran est trop petit. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

« [L'expérimentatrice passe par son espace personnel (le seul) avec le stylet, tape code d'accès]. Ca ne fonctionne pas. [Elle lit la notice de l'aide, clique sur 'objet du message', tape sur 'fin' pour sortir] » (F, 42 ans, néophyte, non I)

Au cours de la consultation, les individus ont rapidement **recours au stylet qui leur permet de faire des gestes plus précis** :

« J'ai trois messages, quand ça encadre, ça veut dire que ça tourne. Je mets le mot de passe, OK avec le stylet parce que c'est plus précis. On ne voit pas quand le OK est pris ou pas. Alors courrier, et toc on est sur la messagerie. Ce serait bien s'ils rajoutaient une souris à droite de l'écran. Les bonbons, ça veut dire que c'est des nouveaux messages. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Après avoir consulté leur messagerie sur ISI, certains souhaitent **relever leur courrier sur leurs autres adresses électroniques, pour cela ils utilisent « l'adresse »** et tentent de taper sans erreur l'adresse du site qui les intéresse :

« Pour passer sur Internet je vais par 'l'adresse'. Je tape 'www.hotmai.com' et entrée. J'ai oublié le 'l' ça ne va pas marcher, je le retape. Je n'ai pas mis cette adresse dans le répertoire, parce que c'est facile d'y aller comme ça. 'Entrée', je tape sur le clavier, comme ça je suis sûre qu'il le prend en compte automatiquement, sans avoir besoin de vérifier. Il est un peu lent. (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Certains ont de la peine à sélectionner uniquement ce qu'ils désirent :

« L'adresse sur ISI si je sélectionne tout, j'efface tout, c'est pas pratique de sélectionner pour ne pas tout effacer. Le point (.) m'ennuie, j'appuie sur effacer et jamais sur entrée. Je sélectionne toute la ligne avec le stylet. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Les expérimentateurs qui ont ISI comme seul accès à Internet ont pour la plupart ouvert une adresse sur la messagerie Lemel d'ISI. La **possession d'une adresse ne signifie pas pour autant que les individus acquièrent une pratique de l'outil** dont ils disposent. Il apparaît que pour certains expérimentateurs, les usages de la messagerie électronique sont en train de se mettre progressivement en place. Cela montre qu'une variable déterminante pour l'utilisation de la messagerie électronique ne semble pas être la possession d'un accès à Internet à domicile ou d'une adresse électronique, mais l'existence d'un réseau de communication par messagerie électronique.

Certains expérimentateurs ont une **pratique de la messagerie électronique plus développée**. C'est parfois l'utilisation professionnelle de l'e-mail qui a par la suite engendré une utilisation plus personnelle, d'autres fois l'utilisation personnelle préexiste aux autres usages. Les personnes qui ont un réseau de connaissances géographiquement étendu ont tendance à utiliser facilement la messagerie électronique pour entretenir des

liens. Les individus disposant déjà d'une pratique du courrier électronique et d'une, ou plusieurs adresses, ont rarement utilisé la messagerie d'ISI.

Les **freins à l'utilisation de la messagerie d'ISI sont liés à l'ergonomie** du terminal et aux limites des fonctionnalités de Lemel par rapport aux autres messageries. L'obligation de créer une nouvelle adresse, la lenteur de la connexion, le fait que l'écriture des messages se fasse « en ligne » ; la difficulté d'écrire avec le clavier, le manque des fonctions couper/copier/coller, l'absence de visualisation des fichiers attachés, rendent l'usage de la messagerie Lemel limité et ne permettent pas son développement.

G. GOLD

Nous avons rencontré deux personnes qui expérimentent le service bancaire Gold sur le terminal Matra. De quelle manière les expérimentateurs utilisent-ils ce service ? Et ce service s'insère-t-il ou non dans les pratiques des individus ?

1. Des problèmes de fonctionnement

L'utilisation du service Gold pour gérer son compte bancaire n'a pas réellement modifié les usages des individus. Il apparaît par exemple qu'il n'est **pas aisé de faire les manipulations permettant de consulter ses comptes** :

« Pour le suivi de mon compte, je n'arrive pas à le faire. J'appuie, ça ne se déclenche pas, j'appuie sur la petite flèche. Des fois, je veux aller sur 'les détails de votre compte' mais les feuilles sont blanches. Depuis que je vais sur Net Ecureuil, je n'arrive plus à utiliser le code sur le Minitel. J'ai accès à mon compte quand le terminal veut bien marcher. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

La qualité de l'image qui apparaît à l'écran rend la lecture des informations difficile :

« Je consulte mon compte en direct. Je le fais fréquemment. Mais je retourne toujours sur la page du début. Des fois, l'écran n'est pas visible. Les caractères ne sont pas bien terminés, il manque des numéros. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

Les premières impressions des expérimentateurs sont plutôt négatives parce qu'ils ne parviennent pas à transposer leurs pratiques de consultation à distance de leurs comptes bancaires du Minitel vers l'Internet.

2. Devoir payer le service Gold en expérimentation

Les expérimentateurs du service Gold se sont rendu compte que le **service qu'ils sont en train de tester leur est facturé**, ce qui n'était pas prévu dans le protocole d'expérimentation :

« Je me suis rendu compte qu'on m'a facturé l'accès à Net écureuil. Je ne suis pas d'accord. On n'a pas été prévenus. Ce n'était pas dans le contrat. Quand la Caisse d'Epargne a envoyé le code d'accès, elle n'a pas fait mention de la facturation de ce service. Ce n'est pas la règle du jeu. C'est un petit peu... » (F, 42 ans, néophyte, non I)

Cette autre femme s'est également rendu compte qu'elle paie actuellement pour un service qu'elle ne sait pas utiliser :

« Net Ecureuil m'a prélevé 10 francs par mois, alors que ça devrait être gratuit pour expérimenter, donc je ne devrais pas payer cet abonnement de 10 francs par mois. J'aimerais consulter mon compte par Internet une fois que je saurai m'en servir car il y a plus de possibilités que par Minitel, c'est plus lisible. Il y a plus de services, mais pour le moment, j'ai des difficultés d'accès. C'est le suivi des comptes qui m'attire le plus. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

Les expérimentateurs ont le sentiment d'avoir été dupés lorsqu'ils se sont rendus compte qu'on leur prélevait chaque mois une somme pour expérimenter le service Gold (dont ils n'ont d'ailleurs pas d'utilisation).

3. L'accès Minitel est préféré à ISI

Il est intéressant de souligner que face aux difficultés liées à la consultation de ses comptes sur Internet, certains utilisateurs nous ont confié avoir tendance à **retourner sur le Minitel qui leur apparaît plus facile et efficace** :

« Mon mari a essayé de consulter les comptes et il a eu un problème de vitesse. Il est allé sur le Minitel via ISI. Les fonctionnalités d'ISI répondent moins bien qu'avec un Minitel classique. L'écran tactile n'est pas forcément un atout parce qu'on ne sait pas trop ce qu'on fait. Le temps de réponse est long et comme on fait n'importe quoi, on arrête. Moi, je n'ai pas utilisé l'accès à la Caisse d'Epargne parce que c'est plus le compte de mon mari. Je lui ai dit : 'fais un effort pour voir'. Il m'a dit : 'J'ai essayé et je suis revenu au Minitel.' Le réseau a un débit trop faible, toutes les manipulations sont rendues délicates. On ne voit pas tout de suite, on refait les manipulations. L'appareil et les fonctionnalités sont bien, mais c'est une erreur de le mettre en service avec si peu de puissance du réseau. La ligne Numéris aurait un

confort plus important surtout quand il y a des interfaces graphiques, c'est très long à charger. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

Le Minitel permet en outre d'accéder à des fonctions qui ne sont pas disponibles sur Internet :

« Net Ecureuil, c'est bien fait. Mais tout ce que je pouvais faire avec le '3615', ça ne fonctionne pas. Les pages sont blanches. Pour rechercher un chèque par le montant, je n'ai pas réussi à le faire. Pourtant, la page apparaît, ça revient aux détails de mes comptes. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

Les impressions des personnes qui sont abonnées au service Gold sont plutôt négatives au sujet de ce service. Ils considèrent que Gold **ne fonctionne pas bien**, ce qui ne leur permet pas d'accéder aux informations qu'ils désirent. Ces défaillances conduisent les individus à préférer **retourner sur le Minitel** d'ISI pour consulter leurs comptes plutôt que d'utiliser le service Gold. Les expérimentateurs se sont en outre aperçus que la Caisse d'Epargne **facturait à leur insu l'accès à Net Ecureuil** pendant l'expérimentation.

Les pratiques de communication que les expérimentateurs ont développées à partir de l'équipement ISI sont diversifiées, tant dans les **fonctionnalités utilisées**, que dans leur **intensité**. Chaque utilisateur « choisit » dans le potentiel des fonctions offertes par ISI, pour les intégrer, en complément ou en substitution d'autres outils, dans ses pratiques de communication et d'information domestiques.

La **fonction téléphonique** est celle qu'une partie des expérimentateurs utilisent de façon **majoritaire** par rapport aux autres fonctionnalités de l'équipement ISI. Ils utilisent et apprécient les possibilités de **stockage des coordonnées** de leurs correspondants, et notamment la facilité d'émission grâce à l'automatisation du lien entre la consultation du numéro et sa composition. En réception d'appels, ce sont les fonctions de **filtrage**, de reconnaissance de l'appelant et de mémorisation des appels qui sont appréciées. En revanche, l'inconvénient majeur d'ISI dans sa fonction téléphonique, qui en limite son usage, réside dans le caractère **filaire du combiné**, qui ne répond pas aux exigences des expérimentateurs en termes de mobilité, d'isolement, et de confort de l'environnement de la communication.

La fonction **d'accès aux services Télétel** d'ISI est utilisée par une partie des expérimentateurs. Elle résulte avant tout **d'un transfert sur le Webphone de pratiques**

existantes sur d'autres outils, plus que de la création de nouveaux usages. Dans les foyers qui disposent d'un accès aux services Télétel par un émulateur sur micro-ordinateur, il existe peu de transfert vers ISI, sauf en cas d'occupation du micro-ordinateur par un autre membre du foyer, qui conduit alors à une utilisation d'ISI « par défaut ». Dans les foyers qui ne possèdent pas de micro-ordinateur, il existe un **transfert du Minitel classique vers ISI**. Le terminal Matra peut remplacer l'outil classique qui est alors déconnecté, car l'expérimentateur trouve dans ISI l'avantage essentiellement de l'écran en couleur et tactile. Toutefois, le Minitel classique peut continuer d'être utilisé au détriment d'ISI, du fait de la force des habitudes incorporées.

Les expérimentateurs qui n'ont pas d'autre accès Internet à domicile que celui par ISI ont un **usage exploratoire du réseau**. Leurs expériences restent ponctuelles, elles ne s'ancrent pas dans une pratique régulière. En effet, il semble que **leur motivation à découvrir Internet ait été bridée voire éteinte par les contraintes de l'appareil** (lenteur notamment) et les difficultés de manipulation qu'ils ont rencontrées. **ISI n'a donc pas eu l'effet de développement des pratiques des « non internautes » escompté**. Quant aux expérimentateurs qui disposent d'un accès Internet par micro-ordinateur, les moindres performances d'ISI par rapport à ce dernier expliquent **l'absence de migration des usages de l'ordinateur vers le terminal Matra**. Le Webphone n'est utilisé que ponctuellement, spécifiquement lorsque l'accès par ordinateur est indisponible, ou éloigné.

Si la plupart des expérimentateurs ont ouvert une **adresse électronique sur ISI**, ils sont loin d'être une majorité à l'utiliser. Parmi les personnes qui n'ont que cette adresse, celles qui ont développé des usages du courrier électronique sont celles qui disposent **d'un réseau de relations sociales connectées à cet outil**. Quand aux expérimentateurs qui disposent d'une ou de plusieurs autres adresses, ils n'ont **pas développé leurs usages du courrier électronique sur ISI**, du fait des moindres performances de l'outil par rapport à leur messagerie habituelle (ergonomie, impossibilité de joindre des fichiers, d'imprimer, etc.).

Enfin, l'expérimentation du **service Gold** n'est que très peu **concluante**, puisque les personnes préfèrent les pratiques sur le Minitel du fait des dysfonctionnements du service sur ISI, et de son caractère payant.

Au-delà des distinctions de pratiques entre les utilisateurs, notons qu'un point commun semble être une **diminution des usages d'ISI depuis le début de l'expérimentation**. Cet affaiblissement résulte d'un triple effet : celui **d'une stabilisation et d'une « normalisation » des usages** suite à un moment relativement fort de pratiques dû à la

découverte d'un nouvel outil ; celui d'un **possible abandon de l'outil** face à des dysfonctionnements, ou à de **trop fortes contraintes d'utilisation** eu égard à l'intensité des besoins de l'expérimentateur ou à sa capacité d'y répondre par d'autres outils de communication domestiques ou professionnels ; celui de **la limite que représente le coût, et la concurrence en terme de temps et de durée de connexion** entre les différents outils de communication présents dans le foyer.

IV. L'INTEGRATION DU TERMINAL ISI DANS L'ESPACE DOMESTIQUE ET DANS LES PRATIQUES FAMILIALES

Il s'agit dans ce chapitre de comprendre comment le terminal a été intégré dans les foyers en s'attachant aux règles d'usage intra familiales par le biais de l'analyse de l'emplacement du terminal dans la maison et des modalités d'appropriation individuelles et collectives de l'outil par les membres du foyer.

A. L'INSCRIPTION DU TERMINAL DANS L'ESPACE DE LA MAISON

Le terminal ISI a été placé dans différents lieux de la maison, plus ou moins publics, plus ou moins intimes, dont les modalités d'occupation par les différents membres du foyer conditionnent l'accès au terminal.

1. Les lieux d'ISI

Le terminal Matra est non seulement un outil de communication et d'information mais aussi un objet ayant des qualités esthétiques qui prend place dans le décor de la maison.

Plusieurs personnes disent le trouver « *joli* », « *discret* » ou ne pas s'intéresser à son « *look* ». Si pour certains, le terminal « *n'est pas un objet de décor* », pour d'autres, il est une « *vitrine technologique* ». Nous allons voir de quelle manière le terminal, en tant qu'objet, est mis ou non en valeur dans l'espace domestique et comment le choix de son emplacement révèle des règles d'usage en terme d'accès au terminal.

a. L'entrée : un lieu « *intermédiaire* » entre le dedans et le dehors

L'entrée est le premier espace qui s'offre au visiteur qui pénètre dans la maison. Placer le terminal à cet endroit peut signifier une mise en valeur du terminal qui peut être associée à une démarche de **valorisation de soi en tant qu'expérimentateur** :

« Comme il est joli, c'est la chose que les gens remarquent en premier quand ils entrent, alors je leur explique que je teste. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

La présence du terminal dans l'entrée peut également avoir une **fonction esthétique** :

« ISI habille ce couloir [qui forme l'entrée], ça évite la place perdue. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

L'entrée, en tant qu'espace de passage, occasionnellement occupé et facilement cloisonnable du reste de la maison peut aussi être un lieu qui se prête à l'isolement :

« Dans le couloir [de l'entrée] on peut fermer les portes pour s'isoler. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

L'entrée, en tant que lieu « neutre » peut également garantir l'accessibilité du terminal à tous les membres du foyer. Soulignons que l'entrée est aussi le lieu d'emplacement traditionnel du téléphone :

« Dans mon prochain appartement, le téléphone sera dans le hall, pour voir tout de suite quand je rentre. Je veux consulter mon répondeur tout de suite, l'entrée c'est un endroit bien parce qu'on a l'appareil à portée de main quand on entre.[...] Chez moi je préfère quand le téléphone est à l'entrée. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Dans l'espace de la maison, l'entrée a un statut de lieu intermédiaire entre le dehors et le dedans. Ce lieu fait partie de l'espace domestique mais n'est pas un lieu d'intimité du foyer et n'engage pas à un séjour prolongé. C'est peut-être la qualité « intermédiaire » de ce lieu qui en a fait l'emplacement choisi pour les nouveaux outils technologiques, comme le téléphone, le répondeur et le Minitel, destinés à la communication vers l'extérieur. Néanmoins, l'entrée s'offre au visiteur qui entre dans la maison. L'entrée est donc un lieu de passage mais aussi de présentation de soi. C'est pour cette raison que l'entrée peut être chargée d'objets de mise en scène de soi. Selon la signification qui est attribuée à ce lieu par les expérimentateurs, le statut du terminal sera différent. Si l'entrée est perçue comme un lieu neutre, le terminal sera considéré comme un objet accessible à tous. Si l'entrée est perçue comme une « vitrine » de son lieu d'habitation, le terminal aura un statut d'objet de mise en scène de soi.

b. Le salon : un espace commun, un lieu de mise en scène de soi

La fonction de mise en scène de soi de l'outil technologique est aussi révélée par l'emplacement du terminal dans le salon :

« Dans un salon, les gens sont très curieux de la chose, mon beau-frère l'a remarqué. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

Dans le salon, le terminal offrant les services ISI peut venir **compléter la gamme des outils technologiques** :

« [Le terminal est] sur mon bureau qui est dans le salon devant l'unité centrale de mon PC, au pied du PC, il y a le PC et devant le petit ISI, il regarde jalousement son grand frère qui est beaucoup plus rapide. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

« Là il est bien, on l'attrape vite, on s'assoit sur le canapé. C'est le coin hi-fi, ça fait high-tech. » (F, 21 ans, néophyte, non I)

Dans le salon, en tant qu'espace de mise en scène de soi, l'ordonnancement des objets répond à une norme esthétique. Le terminal, selon l'appréciation esthétique qui est faite, peut plus ou moins bien s'intégrer au décor du salon. Ainsi, d'après un expérimentateur, le

terminal Matra peut « *bien passer dans un appartement moderne* », mais « *[faire] tâche si on a des meubles à l'ancienne.* »

Pour cette autre personne, la fonction esthétique du terminal est limitée et celui-ci ne doit pas être mis à côté d'objets ayant une forte symbolique esthétique. Ce qui est apprécié dans le terminal est alors son aspect « passe partout » :

« *[Il est joli], d'accord, mais je ne l'aurais pas mis à côté des verres de Murano, ça non. Il est discret, il est mieux que le Minitel qui est trop grand.* » (F, 46 ans, néophyte, non I)

Lieu de mise en scène de soi, le salon est aussi un lieu de vie commun aux occupants du foyer. Le choix de l'emplacement dans le salon peut alors être motivé par le souhait de **garantir l'accessibilité du terminal à tous** :

« *C'est un appareil à usage commun, alors il est bien là.* » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Dans cet appartement qui est partagé entre plusieurs colocataires, le salon, en tant que « pièce à vivre » est aussi le lieu qui est le plus souvent occupé, ce qui maximise **l'accessibilité du terminal dans le temps** :

« *Pour ISI là [dans le salon] c'est the best, c'est l'endroit dans lequel on est le plus.* » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Ainsi, il apparaît que l'accessibilité du terminal est supérieure dans le salon que s'il était installé dans un espace plus privé, comme une chambre dont l'accès est limité, qui plus est lorsque c'est une chambre d'enfant :

« *L'emplacement a été choisi par nous. Au final, c'est ma femme qui a choisi. Ma femme sait où sont les prises. Dans l'entrée, il n'y a pas de prise de secteur. L'autre prise de téléphone est dans la chambre du bébé. Donc on n'a pas eu vraiment le choix. [ISI est posé sur une étagère en pin, pleine de cassettes vidéo. L'étagère supérieure a été libérée pour y mettre ISI] Le meuble d'ISI, c'était le meuble des cassettes vidéo.* » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Dans d'autres cas, le choix du salon n'a pas tant été motivé par le fait que c'est un espace commun que par le fait qu'il contient la seule prise de téléphone disponible restante :

« *On l'a mis là d'un point de vue pratique. On a une autre prise privée derrière l'étagère dans l'entrée. Elle n'est pas accessible.* » (H, 33 ans, utilisateur, I)

Le choix du salon a également pu s'imposer lorsqu'il était déjà le lieu d'installation du téléphone :

« ISI est dans le salon, il a remplacé le téléphone. » (groupe Paris, I)

Mais l'emplacement du terminal dans un espace collectif peut engendrer un paradoxe : ISI est un outil qui doit pouvoir être utilisé par tout le monde (y compris les personnes extérieures au foyer) mais dont la consultation nécessite un certain isolement par rapport au groupe :

« Il faut prévoir un petit coin pour ISI. Idéalement, ce serait dans le salon, comme le téléphone, sauf qu'il faudrait un siège dédié à la consultation. Donc ISI ne peut pas être dans le passage. [Mais] il faudrait qu'il soit dans un lieu où il y ait du monde. »

(F, 30 ans, utilisateur, I)

L'intégration du terminal dans le salon est donc le fruit d'une **négociation entre la nécessité d'un usage commun, la nécessité d'un certain isolement lors de son utilisation et la fonction esthétique** des autres objets du lieu.

c. Le bureau : un lieu « semi-privé »

Certains expérimentateurs ont géré ce paradoxe (garantir à tous l'accessibilité du terminal tout en offrant les conditions d'un usage individuel) en installant le terminal dans un lieu « semi-privé » comme le bureau. En effet, cet espace peut être accessible à tous, mais, à la différence du salon, il est marqué par la présence d'un membre de la famille et de ce fait, n'est pas occupé tout le temps par tout le monde. Par conséquent, les modalités d'occupation de cet espace offrent les conditions d'un usage individuel d'ISI pour les membres de la famille, sous la contrainte de l'acceptation (implicite ou explicite) de l'occupant principal qui dicte les règles d'usage et d'accès à ce lieu.

Dans une famille, le bureau est occupé par le père. Les autres membres de la famille ont intégré le fait qu'on ne peut pas y pénétrer quand on veut. Cette règle d'usage permet alors de **bénéficier d'un certain isolement** lors de l'utilisation du terminal ISI. Ainsi, aller téléphoner dans le bureau signifie que l'on ne veut pas être dérangé :

« Je téléphone plus là [avec le terminal Matra] que dans le couloir. Mais j'aimais déjà téléphoner d'ici. C'est (le bureau) une pièce d'accès libre. La seule chose que je demande, c'est qu'on ne me coupe pas la conversation. » (F, 20 ans, utilisateur, I)

L'emplacement du terminal dans le bureau autorise **une certaine liberté d'usage** dans la mesure où l'utilisation du terminal n'entre pas en concurrence avec les activités domestiques qui rythment la journée des occupants de la maison, comme manger, dormir, etc. :

« Il est dans le bureau, j'aime bien ce petit bureau, et puis dans la chambre, c'était pas possible parce qu'il n'y a pas de table, et dans le salon la table nous sert pour tout, pour faire le repassage, pour manger, alors on ne peut pas avoir quelque chose dessus. Il n'est pas lourd mais il ne se déplace pas facilement. J'aime bien le petit bureau et puis c'est plus loin de la chambre alors on ne réveille pas quelqu'un qui dort quand on utilise le modem le soir. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Le bureau offre aussi un certain **confort d'utilisation** par rapport à l'entrée ou au couloir qui ne permettent pas d'utiliser ISI en étant assis :

« C'est bien qu'ISI soit dans le bureau, c'est un lieu accessible à tous sans être dans un couloir. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

Mais si le bureau est un **lieu ouvert**, il est toutefois **régi par les normes de l'occupant principal** et l'accessibilité peut être limitée à certains objets qui s'y trouvent. Ainsi, au domicile de cette expérimentatrice qui exerce une partie de son activité professionnelle dans son bureau, le terminal est le seul objet qui soit accessible aux autres membres de la famille :

« Le bureau est un lieu ouvert. On ne doit pas toucher l'ordinateur. On téléphone et on s'en va. Personne ne se sert du Minitel ni d'Internet. Dans mon bureau, on y va avec des pincettes. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

Le bureau peut désigner une pièce, mais aussi une table dans la chambre ou le salon, dédiée à une activité spécifique d'un des membres du foyer. Une des conditions de l'installation d'ISI sur la table de bureau est alors de **disposer d'espace libre**. Lorsque ce support est saturé, l'accessibilité du terminal n'est pas assurée :

« Mon bureau est encombré de pas mal de choses, j'ai déjà un téléphone. Si j'avais mis le terminal ISI, ça aurait été du délire. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

« J'aurais eu un bureau avec de la place et bien rangé, il trônerait dessus. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

d. La chambre : un lieu intime

La chambre est un lieu privé dans l'espace de la maison et un lieu d'intimité dans le temps familial, occupé exclusivement par une partie des membres de la famille (personne seule, couple, frères et sœurs). L'accès par les autres habitants de la maison peut y être plus ou moins toléré et les activités qui s'y déroulent peuvent être diverses. Ainsi, l'emplacement du terminal dans la chambre dépend des modalités d'occupations et des règles d'accès à ce lieu intime.

Dans une famille, l'accès de la chambre parentale est libre pour les enfants. Ce lieu a donc été choisi pour l'installation du terminal, en vue d'un **usage familial**, puisque le bureau est une pièce dédiée à l'activité professionnelle du père. Ce qui a été un frein à l'usage du terminal n'a pas été tant le fait qu'il ait été installé dans la chambre des parents que le faible intérêt que son usage a suscité :

« Au départ, je voulais ISI pour un usage familial. C'est pour ça que j'avais choisi de le mettre dans notre chambre [celle des parents] à la place du PC que j'avais installé dans mon bureau. Mais ça n'a pas marché. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

Par contre, l'installation dans la chambre d'un des membres du foyer peut aussi révéler une **appropriation du terminal par l'occupant de la pièce** :

« Mon bureau est déjà surchargé, l'autre est difficile d'accès. Alors je l'ai mis ici (sur sa table de nuit) c'est bien parce que je le vois dès que je rentre. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

C'est donc pour limiter les usages « incontrôlés » du terminal que ce père de famille n'a pas souhaité installer le terminal dans la chambre de sa fille :

« Je l'aurais installé dans la chambre de ma fille de 14 ans, elle l'aurait sûrement plus utilisé, mais elle serait capable de passer la nuit sur le 'chat'. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Le choix de la chambre a aussi pu se faire parce qu'**elle est déjà le lieu d'emplacement du téléphone ou du bureau** dans lequel se trouvent les « archives » administratives du foyer. Ainsi, le terminal ISI, en tant qu'outil de communication et d'information, est « naturellement » intégré au lieu des pratiques de communication et d'information qui peut en l'occurrence être la chambre :

« ISI est dans ma chambre sur un secrétaire rempli de papiers. Au début, je ne savais pas si c'était grand ou petit. Sur mon bureau, c'est bien. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

Lorsque la chambre est le lieu de « retranchement » de son occupant par rapport à l'espace de la maison et au temps familial, la présence du terminal ISI dans ce lieu peut signifier un quasi monopole de l'accès par l'occupant de la chambre. En revanche, la chambre peut être un lieu d'intimité, certes, mais ouvert à tous. Dans ce cas, le choix de cet emplacement n'a pas pour fonction de signifier aux autres membres de la famille que l'accès au terminal leur est restreint.

e. Les représentations au sujet des lieux impossibles du terminal

Nous avons vu que les lieux d'espace domestique où est placé le terminal peuvent être communs, semi-privés ou intimes et que l'accessibilité du terminal par les membres du foyer et sa fonction en tant qu'objet dépendent de la signification et de la fonction que les occupants de la maison donnent à ces différents lieux.

Sur le plan des représentations, il existe aussi des lieux « interdits » au terminal. D'après les interventions des expérimentateurs lors des réunions de groupe, il s'agit de **lieux « humides »**, comme la cuisine (lieu de préparation culinaire) ou la salle de bains (lieu de soins corporels). Tout se passe comme si ces pièces, étant le cadre d'activités qui concernent le corps (laver et nourrir) excluaient la présence d'objets de communication et d'information qui ont pour vocation d'ouvrir l'individu à l'extérieur.

Le « jardin » ou la « voiture » sont aussi vus comme des lieux inadaptés au terminal ISI. Considérés comme des espaces privés (en opposition à l'espace public), ils sont distincts de l'espace domestique qui semble être perçu comme le centre des pratiques d'information et de communication. Ces lieux sont aussi perçus comme inadaptés du fait du caractère statique de l'appareil dont l'alimentation dépend d'une prise de secteur. La voiture et le jardin sont typiquement des lieux de téléphone sans fil ou de mobiles.

Il semblerait alors que dans les représentations, les objets de communication restent « enfermés » dans la maison. Tout se passe comme si le **terminal ISI restait tributaire de l'espace domestique traditionnel, limité aux frontières de la maison** (« *il faut qu'ISI soit dedans* »).

En revanche, si le terminal ISI est plutôt vu comme un outil rattaché à un lieu fixe (une maison), cela ne signifie pas qu'il est « ancré » à un lieu et peut être déplacé d'un lieu à un autre. En effet, un des lieux possibles du terminal qui a été nommé est « *la maison de campagne* ».

2. Les supports du terminal ISI

Il s'agit maintenant de s'attacher de plus près au support sur lequel est posé le terminal dont le choix (qui conditionne en partie le confort d'utilisation) est révélateur de la place accordée à ce nouvel outil dans l'espace domestique mais aussi dans les pratiques de communication et d'information. Les supports peuvent être distingués en plusieurs catégories. Les supports qui exigent une station debout et ceux qui autorisent une station assise lors de l'utilisation du terminal ; les supports dédiés uniquement au terminal ou à plusieurs objets, les supports relativement isolés ou assemblés avec d'autres.

Le terminal peut être posé sur un **support assez haut** (une commode), ce qui oblige à **rester debout lors de son utilisation**, dont la durée est alors contrainte par le faible confort. C'est alors la fonction de téléphone qui peut pâtir de cet emplacement :

« Et puis ici (il est sur la commode du salon), comme on est debout on parle moins longtemps. » (F, 23 ans, utilisateur, I)

La table semble alors être un support plus adéquat puisqu'elle **permet de s'asseoir lors de l'utilisation**. Dans ce foyer, la « commode » a été exclue puisque le terminal ISI est essentiellement dédié à la consultation Internet :

« Notre téléphone est sur la commode. Ce terminal ISI sert au Web donc il faut un endroit où on peut être assis. Sous la table, il y a une chaise ergonomique que je me suis fait payer par mon entreprise. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Mais **lorsqu'il n'y a qu'une table**, les activités qui s'y déroulent peuvent occuper toute sa surface et **exclure la réservation d'un espace au terminal** :

« Il y a aussi cette table (de la salle à manger) mais ici on déjeune, il n'a pas sa place ici. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

En revanche, dans le cas de support « partagé », **la présence d'outils informatiques** sur une table ou un bureau semble **plus compatible avec le terminal ISI** :

« A côté d'ISI, il y a deux ordinateurs, chacun avec un modem et une imprimante, le mien a aussi un scanner, et il y a un lecteur ZIP. On a trouvé un coin de table qui lui allait, il fallait juste faire un peu de place sur le bureau de ma mère pour y mettre ISI, de toute façon, on n'avait pas trop le choix. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Dans un autre appartement, le terminal ISI est posé sur une petite table de bois recouverte d'une nappe blanche (table ancienne provenant du grand-père de l'homme). Cette table est face au canapé de la « salle » et a été recouverte d'une nappe au moment de l'installation d'ISI. Avant, elle supportait des décorations florales. Il y a deux semaines, l'homme a acheté un portable qui est posé à côté du terminal ISI. Des ramettes de papiers sont également placées sur la petite table (qui servent à alimenter l'imprimante de la femme lorsque l'homme reçoit des e-mail avec des fichiers attachés qu'il ne peut lire sur ISI, qu'il transfère sur la messagerie du micro-ordinateur « professionnel » de son amie, qu'elle imprime ensuite). Sous la table, est rangé un siège ergonomique (sans dossier, sur roulettes) qui a été acheté par l'entreprise de la femme au moment de son installation professionnelle à domicile. Ainsi, le « support partagé » ne semble pas poser de problèmes lorsque son occupation est répartie entre le terminal ISI et des outils informatiques.

La table peut également être **multifonctionnelle**, c'est-à-dire servir à différents usages, à différents moments de la journée et supporter le terminal. Ainsi, dans ce studio d'une dizaine de mètres carré qui comprend des étagères de rangement, un bureau supportant l'équipement informatique et un meuble bas pour la télévision, le terminal ISI est posé sur l'unique table à tout faire (table basse qui comprend un rangement servant de bar) qui se trouve devant le canapé lit. Le fil court sur le sol jusqu'à la prise qui est sur le mur en face de celui contre lequel est adossé le canapé.

Dans d'autres cas, le terminal a **un support dédié**. Différentes situations ont été repérées.

Le support du terminal peut être **à proximité du support d'autres outils de communication et d'information**. Ainsi, dans un foyer, le terminal ISI se trouve sur une commode en bois qui est placée dans le salon comprenant un canapé, un fauteuil, une table basse, une table ronde avec deux chaises et un buffet haut avec une partie « vitrine » contenant des bibelots et des livres. Sur la commode, à côté du terminal, sont posés une lampe et le poste de télévision, lui-même posé sur un magnétoscope. Une tasse avec quelques crayons est à proximité du terminal, des crayons et du papier sont rangés dans les tiroirs du meuble.

Pour un autre expérimentateur, **cette proximité peut être gênante** quand elle peut induire une **concurrence entre les usages des différents outils d'information** :

« L'emplacement idéal serait à côté de l'ordinateur, sur le bureau pour ne pas être à côté de la télé. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Ailleurs, le support peut être dédié au terminal, sans être à côté du téléviseur, **mais très proche d'autres meubles**. Ainsi, dans un foyer, le terminal est posé sur une petite table à deux étages, dans la partie salle à manger de la pièce principale (dont l'espace « salon » est occupé par un canapé, une télévision et une table basse qui est située entre le piano et le mur). A côté se trouve une table ronde avec des chaises autour. Lors de la démonstration, la femme prend deux chaises pour les installer devant le terminal, mais l'espace est exigu pour deux utilisateurs. Ainsi, la localisation du support d'ISI ne semble pas favorable à un usage collectif du terminal (alors que cette personne dit vouloir « initier » ses deux enfants à l'usage d'Internet en utilisant le terminal ISI). Mais d'après l'expérimentatrice : *« Je n'ai pas eu d'autre emplacement où le mettre. Pour l'instant, il n'y a pas d'endroit plus approprié. »*

Par le biais de la description des différents supports du terminal, nous pouvons remarquer que le choix du support n'est pas toujours satisfaisant pour les expérimentateurs, qui sont sous contrainte d'espace. D'autre part, l'exiguïté de l'espace peut entraîner une

proximité du support d'ISI avec celui de la télévision, par exemple, ce qui peut avoir un impact en terme d'usage du terminal. Il semble, par contre, que la proximité, voire le partage du même support entre le terminal et l'équipement informatique soient perçus comme moins contraignants.

Alors que dans les pratiques, le choix du support du terminal semble répondre à l'impératif de la fixité, de la stabilité, lors des réunions de groupe, sont énoncés des supports qui n'ont jamais été observés lors de nos entretiens au domicile des expérimentateurs, comme : les genoux, la bibliothèque, une chaise, le sol, le lit et qui expriment l'idée de mobilité du terminal.

D'autre part, l'intégration du terminal dans l'espace de la maison n'a pas eu d'impact fort en terme de réagencement de l'espace. Un seul ménage dit avoir placé une petite table à cette occasion.

Sur le plan de l'intégration dans l'espace domestique, l'insertion du terminal ISI doit composer avec les normes d'agencement et les modes d'occupation de l'espace. Nous avons souligné cet effet de structure lors de l'analyse des pratiques du terminal (qui prend place au sein de pratiques de communication et d'information existantes mobilisant différents supports et modes de communication).

Nous allons voir que les modalités d'appropriation du terminal par les différents membres du foyer sont également conditionnées par des règles d'usage qui s'ancrent sur les relations familiales.

B. LES REGLES D'USAGE DU TERMINAL ISI DANS LES FOYERS EXPERIMENTATEURS

L'accès au terminal ISI est conditionné par les modalités d'occupation de l'espace dans lequel il est placé mais aussi par des règles qui organisent les usages individuels des membres du foyer.

1. Qui fait quoi ?

Nous avons repéré différentes modalités de répartition des usages du terminal entre les membres de la famille.

◆ Un seul utilisateur dans le foyer

Le terminal ISI peut être installé dans un foyer où cohabitent plusieurs personnes, ne pas faire l'objet d'une restriction en terme d'accès et pourtant n'être utilisé que par un seul membre de la famille. Nous pouvons mettre en évidence plusieurs causalités.

Un ou plusieurs membres du foyer sont complètement exclus de l'utilisation du terminal par **manque d'intérêt**. Ainsi, la personne réticente peut se sentir totalement étrangère aux outils technologiques (et principalement aux outils informatiques). Pour cet homme, tout se passe comme si le terminal ISI ne faisait pas partie de son univers :

« Ma femme m'a montré le Minitel sur PC, mais je fais le '12'. Je suis un manuel. Ma femme s'occupe de ça [de ce qui concerne l'informatique, le Minitel], chacun sa tâche. Mais je ne suis pas hostile à l'ordinateur. Je n'ai jamais utilisé ISI, même pas pour téléphoner. » (H, 46 ans, néophyte, I)

Malgré la présence d'outils informatiques dans l'univers professionnel de la personne réticente, le manque d'intérêt peut toucher le terminal ISI :

« Ma mère a une adresse e-mail parce qu'elle est responsable des assurances dans sa boîte, elle a un e-mail mais elle ne s'est même jamais servie de son PC, c'est sa secrétaire qui l'utilise. Elle n'est pas du tout 'nouvelles technos'. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Il semble alors difficile pour le membre utilisateur d'initier la personne réticente à l'usage du terminal :

« Mon ami n'a jamais touché ISI. Il travaille sur informatique dans le cadre de son travail. Il travaille dans la sécurité à l'aéroport de Blagnac. Il n'a jamais eu une formation en informatique, il tâtonne. Je n'ai pas réussi à l'intéresser. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

Le manque d'intérêt à l'égard du terminal ISI peut aussi concerner des personnes familiarisées à l'univers informatique et provenir de **la comparaison des performances d'ISI** avec celles du micro-ordinateur pour l'accès à l'Internet et avec celles des autres combinés téléphoniques. L'essai peu concluant du terminal n'a donc pas impulsé des usages :

« Ma femme, mes filles n'ont pas adhéré à ISI car ses fonctions sont limitantes. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

Le manque d'usage du terminal peut être associé à la fois au manque d'intérêt et d'occasions, ainsi qu'à la concurrence du micro-ordinateur. Le témoignage de cet expérimentateur sur la réticence de ses deux frères en est l'illustration :

« Mes deux frères, ils pourraient apprendre, je ne leur interdis pas d'entrer dans ma chambre. Je leur ai montré ISI, je leur ai dit 'venez voir', ils m'ont dit, 'c'est un gadget'. Mon frère il a trouvé utile que ce soit trois appareils en un. Mais ils viennent surtout sur mon ordinateur, le plus souvent pour taper des lettres, pour

consulter un dictionnaire médical. Ils utilisent aussi Internet sur le PC mais pas sur ISI, ils vont sur les humanoïdes associés, pour jouer, se détendre, parce que j'ai un frère qui fait du droit, il ne sort pas beaucoup parce que c'est très prenant. Mes frères ne connaissent personne qui a une adresse e-mail, il y en a un qui fait des études de médecine pour devenir kiné, l'autre du droit. Ils voient leurs amis à la fac, ils se rencontrent souvent alors que moi j'ai des amis dans différents groupes que je ne peux pas voir tout le temps, que je ne vois pas ensemble. Ce sont des amis de la fac, du lycée, de mon job à la bourse, alors ce sont différents cercles d'amis. Il m'arrive de ne pas voir certaines personnes pendant deux semaines, alors je communique par mail. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

La réticence à l'usage du terminal peut aussi provenir d'un **essai insatisfaisant** pouvant aboutir à un **abandon total** de l'usage :

« Mon épouse a utilisé le téléphone une seule fois mais elle a mal raccroché et c'est au bout d'une demi-heure qu'on s'est rendu compte que la ligne était occupée. » (groupe Paris, I)

Dans d'autres cas, la non appropriation du terminal par un ou plusieurs membres de la famille n'est pas tant due au manque d'intérêt de leur part qu'à un **maintien à l'écart** du terminal par l'utilisateur principal. C'est le cas des enfants de cette expérimentatrice qui n'ont pas le droit de toucher au terminal :

« Mes enfants ne l'ont jamais touché. Je ne leur ai pas montré. Je ne veux pas qu'ils touchent, je dois le rendre intact. J'ai une petite fille de 7 ans, je ne lui ai pas encore montré. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

D'autres fois, si l'accès du terminal aux enfants n'est pas totalement interdit (notamment lorsque les enfants ont dépassé la petite enfance), il est néanmoins soumis au contrôle parental. Dans ce cas, l'usage des enfants est tributaire de la disponibilité de l'adulte qui souhaite l'accompagner :

« Les enfants l'ont utilisé pour le Minitel. Je leur ai dit que je passerai du temps avec eux pour aller sur Internet avant la rentrée. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

Nous voyons que les réticences à l'usage du terminal de la part des utilisateurs « potentiellement secondaires » sont liées à un manque d'intérêt pour les outils technologiques en général ou pour le terminal en particulier. Par conséquent, les usages ne sont pas impulsés lorsqu'il y a **absence de désir de découverte, de besoin en outils de communication et d'information ou sentiment de découragement face à un nouvel outil dont le fonctionnement n'est pas maîtrisé.**

◆ Un usage réparti

Le terminal ISI peut au contraire être utilisé par plusieurs membres du foyer. Il apparaît assez nettement une **spécialisation des usages par utilisateur**.

En effet, l'utilisation du terminal dans sa fonction de support d'accès à l'Internet peut être le fait d'un seul utilisateur. Ainsi, dans un foyer, la mère utilise le terminal pour sa fonction téléphone (son usage d'Internet n'ayant pas été transféré de son micro-ordinateur vers le terminal) et son fils (qu'elle voit tous les quinze jours) surfe sur l'Internet via le terminal :

« Avec ISI, mon fils a surfé, il a recherché des sites de jeu qu'il connaissait déjà, il a cliqué sur les liens. Mon fils utilise ISI pour avoir les codes pour les jeux playstation. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

La répartition est la même dans ces couples qui n'ont pourtant pas d'autre accès à l'Internet à domicile. La femme semble alors ne pas être concernée par l'utilisation d'Internet :

« C'est surtout moi qui l'utilise [pour la connexion Internet], ma copine l'utilise comme téléphone. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

« Moi j'utilise le téléphone, mon mari le téléphone et l'Internet. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

Dans une famille, les enfants utilisent le terminal en tant que téléphone, mais pas pour la connexion à l'Internet ou aux serveurs Télétel utilisés par les parents :

« Les enfants utilisent la partie téléphone. Le petit (10 ans) sait utiliser ISI, il ne se gêne pas. Il appelle sur le portable quand on fait les courses. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Ainsi, le **clivage entre les usages peut recouper le clivage générationnel** :

« Ma mère ne fait que du courrier électronique, elle ne va jamais sur le Web, elle n'a pas un désir spontané. Mon père utilise aussi le web de manière limitée, il s'est servi d'ISI pour aller sur Yahoo. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

La spécialisation des usages semble engendrée par **une logique de répartition des compétences dans le foyer selon le sexe** de l'utilisateur (l'homme est utilisateur d'Internet, la femme du téléphone) et **une logique d'usage selon l'âge** (les enfants n'ont pas les mêmes usages que leurs parents).

Il semble alors que l'utilisation du terminal en tant que téléphone soit le seul usage commun aux différents utilisateurs quels que soient leur âge et leur sexe.

2. La gestion technique d'un usage collectif du terminal

Nous allons tenter de voir comment se traduit matériellement l'usage partagé du terminal entre plusieurs utilisateurs en nous attachant aux « marques » de l'appropriation individuelle ou collective du terminal.

◆ Les icônes d'accès direct

Nous avons précédemment remarqué que les icônes d'accès direct correspondent aux numéros de **connaissances communes** à tous les utilisateurs du foyer, principalement centrées autour du réseau familial. Les icônes d'accès direct ne sont donc pas une marque de l'appropriation individuelle de l'outil, mais témoigne d'une **gestion collective** du terminal.

◆ Les espaces personnels

Dans la quasi totalité des foyers visités, nous n'avons pas relevé de création d'espace personnel.

Un seul couple dispose d'un espace chacun (identifié par leur prénom respectif). Rappelons le contexte d'usage du terminal : l'homme a un projet de création d'entreprise. Pour prospecter et établir des contacts professionnels en dehors de son entreprise actuelle, il souhaitait s'équiper d'un ordinateur et d'une connexion Internet dans le but d'avoir une adresse personnelle. L'offre d'ISI n'a fait que retarder l'achat de cet équipement. Dans le cadre de ce projet professionnel, un espace personnel lui était nécessaire afin d'avoir une adresse à son nom.

L'utilisation d'un seul espace personnel peut être le signe que les utilisateurs n'éprouvent **pas le besoin de « protéger »** leurs usages des autres membres de la famille.

Toutefois, cette jeune fille aurait aimé disposer d'un espace personnel :

« Mon père n'a pas créé d'espace personnel. J'aurais bien aimé avoir un truc à moi. » (E13 fille 14)

Cela peut aussi révéler que l'utilisateur principal, exerçant un **quasi monopole** sur le terminal, n'a pas besoin d'un moyen supplémentaire de s'approprier le terminal :

« Comme espace personnel il y a juste celui du départ, mes parents ont essayé. Mais ma mère ne fait que du courrier électronique, elle ne va jamais sur le web, elle n'a pas un désir spontané. Mon père utilise aussi le web de manière limitée, il s'est servi d'ISI pour aller sur Yahoo. (H, 26 ans, utilisateur, I)

On constate alors une faible appropriation par les expérimentateurs des supports même de l'individualisation de l'usage du terminal.

Il semble en effet que les conditions d'un usage individuel relèvent plus de l'emplacement du terminal dans la maison (être isolé ou pas). D'autre part, l'individualisation de l'usage ne concerne pas le terminal dans toutes ses fonctionnalités. Il semble que ce soit la réception et l'émission d'appel qui engendrent le plus de pratiques d'individualisation.

◆ **Le répertoire**

Nous avons vu précédemment que le répertoire pouvait contenir des numéros associés aux différents réseaux de sociabilité des utilisateurs, mais qu'une personne en particulier pouvait prendre en charge la création des fiches répertoire.

Un des expérimentateurs rencontrés souhaite que le répertoire puisse être individualisé. D'après lui, disposer d'un répertoire par utilisateur permettrait un meilleur contrôle des pratiques téléphoniques de chacun en classant, sur le journal des appels émis, les numéros appelés selon le répertoire duquel ils proviennent :

« Si on pouvait passer par un répertoire personnel pour téléphoner on pourrait facilement savoir qui a utilisé le téléphone. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

3. La répartition de l'occupation de la ligne : le principe de priorité et l'auto-contrôle

Nous avons noté qu'il y avait une spécialisation des usages selon les utilisateurs, en fonction de leur sexe et de leur âge. Par conséquent, les différents utilisateurs ne sont pas en concurrence pour l'utilisation d'une même fonctionnalité (puisque dans la plupart des cas, chacun utilise le terminal pour une fonctionnalité différente, sauf pour l'utilisation du téléphone).

L'utilisation d'une des fonctionnalités du terminal peut par contre être dans un rapport de concurrence avec d'autres outils de communication et d'information comme la télévision, par exemple, ou les jeux sur micro-ordinateur.

En revanche, lorsqu'il n'y a qu'une seule ligne de téléphone, c'est la répartition de l'occupation de la ligne qui est au cœur des négociations familiales. Nous allons voir comment se construisent les priorités d'usage.

La répartition de l'occupation de la ligne concerne principalement la connexion Internet (via le terminal ISI ou le micro-ordinateur) et la conversation téléphonique (avec le terminal ou un autre poste téléphonique).

Une partie des internautes se connectent plutôt le soir, à des heures où l'usage du téléphone est socialement moins toléré. De plus, ces heures correspondent au tarif « heures creuses » de France Telecom et offrent aussi une plus grande rapidité de transmission d'information :

« On a une ligne téléphonique et trois prises, moi j'attends que la ligne se libère, Internet je fais souvent la nuit, de minuit à cinq heures du mat ou le matin parce que c'est plus rapide. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Mais les heures où la ligne de téléphone doit être libre (ce qui suppose de ne pas être connecté à l'Internet mais aussi de ne pas téléphoner) peuvent concerner d'autres moments de la journée et dépendre des habitudes d'un des membres du foyer :

« J'essaie de ne pas bloquer Internet le dimanche après-midi quand la mère de mon mari appelle, sinon elle est toute retournée. J'utilise surtout le week-end et le soir, la journée, je travaille. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

L'internaute du foyer laisse alors **la priorité à l'utilisateur du téléphone**.

Il peut arriver aussi que la connexion Internet soit interrompue lorsque quelqu'un a besoin d'occuper la ligne :

« Je l'utilise surtout après dix heures [le terminal ISI pour la connexion à l'Internet], en tarif de nuit, et puis le samedi soir vers six, sept heures, pour organiser la soirée. Je voulais l'utiliser vers deux, trois heures du matin mais le réseau est très encombré. Si elle a un coup de fil à passer je me déconnecte. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Ainsi, ce jeune homme dit s'être déconnecté pour que son père passe un fax. Dans ce cas, **l'usage ludique** (navigation sur Internet) **laisse la priorité à l'usage utilitaire** (passer un fax). Cette priorité d'usage semble aussi **renforcée par la hiérarchie des statuts familiaux**. C'est le père qui demande au fils de se déconnecter :

« Mon père avait besoin d'envoyer un fax alors on l'a débranché [la connexion Internet]. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

La priorité du téléphone sur la connexion Internet répond à cette même distinction entre l'utilitaire et le ludique dans ce couple :

« Moi ça me casse les pieds quand il utilise [Internet] entre sept et neuf heures du soir. Il le fait aussi le week-end. Le téléphone passera toujours avant Internet, Internet, ça reste quand même ludique, le téléphone c'est rarement une utilisation ludique, Internet ça reste un gadget. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

Il semble qu'une seule ligne téléphonique ne peut supporter un fort usage d'Internet et du téléphone. En effet, dans une famille, un des frères utilise peu Internet alors que l'autre utilise beaucoup le téléphone, mais si les usages du premier venaient à augmenter, l'installation d'une deuxième ligne serait envisageable :

« Une seule [ligne], si mon frère utilisait beaucoup et longtemps Internet, mes parents pourraient prendre une autre ligne, nous on n'en a pas besoin, on est que deux et c'est surtout moi qui téléphone. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

Ainsi, lorsque la répartition de l'occupation de la ligne ne se fait pas selon le principe de priorité, la solution semble être **l'installation d'une autre ligne**.

Dans un foyer, les activités syndicales du père impliquait une forte monopolisation de la ligne qui passait outre le principe de priorité (« *Quand j'avais besoin, j'allais sur Internet, sans me préoccuper des gens qui devaient appeler.* »)

La solution pour remédier à cette saturation de la ligne et **redistribuer aux autres membres du foyer un accès à la ligne** a été l'installation d'une ligne supplémentaire Numéris réservée aux pratiques du père :

« *Il y a deux lignes dont personne ne connaît les numéros parce que j'ai des fonctions syndicales. Je peux avoir un collègue au téléphone pendant une heure ou deux et en plus j'utilise Internet alors la famille a un autre numéro sur lequel est branché ISI. On a Numéris depuis juin 1999, avant la ligne était super bloquée parce que j'étais sur Internet.* » (H, 59 ans, utilisateur, I)

La répartition de la ligne peut aussi faire l'objet de négociation entre les différents usagers du téléphone. Si dans certains foyers, « *ça ne pose pas trop de problèmes en général* », dans d'autres, « *le moment de négociation, c'est quand plusieurs personnes veulent utiliser le téléphone* ».

Une des manières d'éviter les tensions est de « *ne pas s'éterniser* » au téléphone. Cet auto-contrôle peut faire l'objet d'un « *consensus familial* » : en limitant la durée de ses communications, chacun espère en retour la même attention de la part des autres usagers du téléphone. Un des moyens de ne pas abuser de son « temps de téléphone » est de ne pas se servir du signal d'appel :

« *On a une 'conscience interne', on ne prendra jamais le signal d'appel.* » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

L'effet de l'auto-contrôle peut être limité et ne pas empêcher les tensions, comme l'illustre l'échange dans ce couple :

« - *homme : Mes appels durent souvent moins de cinq minutes, quand je reste quinze minutes au téléphone c'est vraiment le bout du monde.*
- *femme : Tu restes longtemps surtout quand ce sont les autres qui appellent.* » (H 22 ans, F 21 ans, néophytes, non I)

Ainsi, en ce qui concerne la répartition de l'occupation de la ligne entre le téléphone et la connexion Internet, nous avons constaté la **priorité de l'usage du téléphone**. De plus, les internautes du foyer se connectent à des heures où l'usage du téléphone est moins fréquent ou se déconnectent quand quelqu'un a besoin de téléphoner.

En ce qui concerne la répartition de l'occupation de la ligne entre les usagers du téléphone, nous avons repéré une norme d'usage qui consiste à **limiter son temps d'occupation du téléphone**.

4. Les règles autour d'autres outils de communication et d'information

Nous allons nous attacher à l'analyse des règles d'usage concernant d'autres outils de communication et d'information afin d'éclairer le contexte dans lequel s'insère le terminal ISI. Il s'agit ici d'essayer de mettre en lumière des régularités d'usage au-delà la diversité des objets utilisés.

◆ L'équipement informatique

Rappelons que certains foyers sont équipés d'un micro-ordinateur pour chaque utilisateur :

« On a chacun son PC, mon épouse utilise le sien et moi le mien. » (groupe Paris, I)

Le micro-ordinateur est alors un objet personnel et les usages par d'autres membres de la famille peuvent être mal tolérés :

« Ca m'énerve quand mon ami vient utiliser mon PC. C'est mon bureau, mes affaires. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

D'autres foyers ne sont équipés que d'un seul ordinateur. Il est alors destiné aux usages individuels de plusieurs membres de la famille. Nous avons repéré une diversité de situations.

Le micro-ordinateur familial peut être fortement approprié par un des membres de la famille et l'usage par quelqu'un d'autre se fait alors de manière quasi clandestine :

« J'utilise le Minitel (par PC) quand mon mari est parti. Il part le matin vers 7 heures. Donc je l'utilise le matin après 7 heures et le mercredi dans la journée parce que je suis à la maison. Il n'aime pas trop que j'utilise le Minitel pour les jeux. Donc je jette un coup d'œil le matin pour voir s'il y a de nouveaux jeux. A la télé, il y a des jeux. Je regarde alors les renseignements sur Minitel pour la réponse, je fais le jeu. Je fais souvent le 3615 code 'TF1'. » (F, 43 ans, néophyte, I)

Les normes d'usage sont donc ici imposées par une personne, ce qui contraint l'usage par les autres.

Le micro-ordinateur peut par contre avoir explicitement le statut d'objet familial qui se traduit par exemple par un « profil multi-utilisateurs ». Mais si l'ordinateur est configuré pour les usages personnels de chacun, la **gestion du disque dur** peut être faite par une personne qui marque ainsi son **statut de « propriétaire »** du PC :

« Sur le PC familial, il y a une dizaine de logiciels. Il y a des profils d'utilisateur, elles [filles et femme] font ce qu'elles veulent. Au départ, je faisais le ménage pour libérer le disque dur. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

La maîtrise de l'accès au disque dur permet aussi à l'utilisateur principal **de contrôler les usages des autres**, notamment des enfants :

« Je ne veux plus que ma fille 14 ans aille sur 'le chat'. Elle le fait qu'avec ses copains, mais c'est l'exutoire pour les ados. Il faut pouvoir contrôler. Je regarde l'historique. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

L'usage de l'ordinateur par plusieurs personnes peut poser problème lorsque de familial, il devient en fait **l'outil de travail d'une personne** :

« Sur le PC fixe, j'ai un profil multi-utilisateurs. Il y a beaucoup de problèmes, même avec ça parce qu'on peut toucher à mes fichiers. Tous mes fichiers professionnels sont sur le disque dur de mon portable. Comme je travaille en réseau, je fais mes sauvegardes sur le disque dur. Je fais ponctuellement des sauvegardes de ma compta sur disquettes. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

L'accès devient alors restreint et **les pratiques des utilisateurs secondaires** sont **sous contraintes** :

« Quand papa a son travail affiché sur le PC, je ne peux pas m'en servir. J'y vais quand il ne travaille pas dessus. » (E13 fille 14)

L'accès est donc limité aux moments où l'utilisateur principal n'utilise pas l'ordinateur. Ces plages d'accessibilité doivent donc être réparties entre tous les utilisateurs secondaires, ce qui peut encore engendrer des **tensions** :

« Quand mon père ne travaille pas, c'est ma sœur qui y est. Moi, je ne reçois pas beaucoup de messages. Mon père travaille beaucoup sur ordinateur, quand je veux y aller, il me dit : 'pas maintenant', ou alors, ma sœur reste longtemps. Elle fait des discussions en direct. Donc je n'ai pas beaucoup la possibilité d'y accéder. » (F, 12 ans, utilisateur, I)

Ainsi, l'accès au micro-ordinateur familial est soumis à un **ordre de priorité** entre les différents utilisateurs :

« Ce qui est limitant concernant l'usage du PC, c'est que le PC est dans mon bureau. J'ai mis l'écran sur un pivot. Je leur demande de ne pas se mettre à ma place. D'habitude je reçois des gens pour des journées de travail. Je suis prioritaire, elles me laissent la place. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

Si dans le discours, l'ordinateur familial est dit « d'accès libre », on s'aperçoit à travers l'analyse des pratiques, que l'accès du micro-ordinateur familial est régi par des normes imposées par l'utilisateur principal qui cadrent les usages de chacun.

◆ **Les téléphones**

La plupart des foyers disposent de plusieurs combinés téléphoniques, et quelques uns de deux lignes téléphoniques.

Les combinés peuvent être répartis entre les membres du foyer et être ainsi utilisés de manière privilégiée par les mêmes personnes :

« Moi j'utilise seulement ISI, le sans fil c'est pour les enfants. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

L'usage d'une ligne peut être réservée à un membre de la famille :

« J'ai une ligne depuis un an, c'est ma mère qui m'a poussé. Avant je fonctionnais par carte de téléphone, j'allais dans les cabines, le téléphone de la famille, c'était pour recevoir des appels, ma mère a mis le holà. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

L'appropriation du téléphone par un utilisateur privilégié peut donc être acceptée.

En ce qui concerne les enfants, ceux-ci doivent **demandeur l'autorisation aux parents** :

« Normalement, lorsque on n'est pas là, les enfants n'ont pas le droit d'utiliser le téléphone. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

« Les filles sont mignonnes, elles demandent la permission de téléphoner, même quand c'est pour un membre de la famille. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

Si certains enfants respectent cette norme (« *Même quand on [les parents] n'est pas là, elles [les filles] n'abusent pas* »), d'autres s'en détachent et ont alors un **usage « illicite »** du téléphone qui peut être **connu des parents grâce aux « traces »** laissées par les appels (sur les factures détaillées ou sur le journal des appels émis).

Dans ce contexte de contraintes (du point de vue de l'enfant), le souhait peut être exprimé de **disposer de son propre téléphone portable** pour être libre dans ses pratiques de communication. Mais les parents peuvent ne pas répondre à cette demande afin de pouvoir **contrôler cette accession à l'autonomie**, et offrir un outil « intermédiaire » entre le téléphone familial et le téléphone portable, comme le Tadoo :

« Il nous a demandé le téléphone portable, on lui a donné un Tadoo. Il aura un portable quand il aura la possibilité de prendre un des téléphones portables de la maison quand il sera en âge de sortir [le fils a 12 ans]. Plus tard il aura son abonnement. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Dans d'autres familles, sans qu'un interdit pèse sur l'usage « sans autorisation » du téléphone, une **règle d'usage peut être imposée par les parents** à leurs enfants :

« La règle est de remettre le téléphone sur son socle. Les téléphones ont une fonction d'interphone. On s'en sert pour appeler les enfants pour aller manger. Il faut que les enfants pensent à remettre les téléphones à leur place. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

En outre, sans offrir de téléphone personnel aux enfants, les parents **peuvent dédier l'usage d'un téléphone à leurs enfants** qui doivent alors se partager son utilisation, ce qui peut générer des tensions :

« C'est la bagarre avec ma sœur pour le téléphone. C'est la première qui arrive qui le prend. » (E13 fille 14)

Les contraintes du partage peuvent faire souhaiter aux enfants **de disposer d'un téléphone** dans l'espace privé qu'est leur **chambre** :

« Quand ça sonne, c'est le premier qui arrive qui répond au téléphone. Ma sœur est tout le temps au téléphone. Moi, je n'ai pas le droit de téléphoner. Parfois, je vais sur la ligne pro de mon père, mais il ne veut pas. Quand elle est au téléphone, j'attends. J'aimerais avoir un téléphone dans ma chambre, mais mon père dit qu'on a tout. » (F, 12 ans, utilisateur, I)

Cependant, le téléphone dans la chambre, s'il permet une liberté d'usage, hors de toute contrainte familiale, peut être le signe d'une autonomie qui, du point de vue de cette adolescente, semble peu compatible avec la vie sous le toit familial :

« Ce qui me plairait le plus, c'est d'avoir un téléphone dans ma chambre et aussi une télé. Quand on a un appel sur le téléphone, il y a toujours du bruit de partout, le petit frère, la télé. J'aimerais bien avoir une ligne dans ma chambre, mais ça ferait trop 'appartement'. » (E13 fille 14)

◆ **Les téléviseurs**

L'équipement et l'accès à la télévision rappellent les logiques mises en évidence à propos du téléphone.

En effet, comme ce qui a pu être souligné pour l'équipement des foyers en téléphones, les téléviseurs peuvent équiper différentes pièces de la maison afin de **concilier mobilité** dans la maison **et accessibilité** à la télévision :

« On a 3 téléviseurs, un dans la chambre de la petite (de 16 mois), un dans le salon et un dans notre chambre. Ma femme est fana, elle allume toutes les télés pour ne pas louper ses émissions. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

D'autre part, l'accès à la télévision par les enfants peut aussi être soumis **au contrôle parental** :

« Vous [les parents] avez mis un code pour les chaînes de télé. » (F, 14 ans, néophyte, I)

En réaction au contrôle parental et aux contraintes de l'usage familial, on retrouve également le souhait exprimé par certains enfants interrogés **de posséder un téléviseur dans leur chambre** :

« Je voudrais une télé dans ma chambre car elle est toujours sur Canal J à cause de mon petit frère. Comme ça, je pourrais regarder des programmes tranquillement pendant les vacances. » (E13 fille 14)

Nous trouvons donc certaines régularités dans les règles d'usage au sein de la famille quels que soient les supports de communication et d'information :

- Une tension entre l'accès de l'outil aux membres de la famille et l'appropriation par un utilisateur principal
- La multiplication des outils qui atténue les tensions liées au partage d'un même outil
- Les pratiques des enfants sous contrôle parental
- Un souhait des enfants d'accéder à une certaine autonomie en disposant d'un outil individuel

5. L'accès au terminal ISI par les personnes extérieures au foyer

L'accès au terminal ISI par des personnes extérieures au foyer répond aussi à des normes d'usage qui permettent un accès plus ou moins direct à ces utilisateurs ponctuels.

a. Faire pour quelqu'un

L'accès au terminal ISI par des personnes extérieures au foyer peut se faire à distance. En effet, l'expérimentateur peut faire une manipulation à la demande de quelqu'un, par exemple :

- Une création d'adresse électronique sur des sites de messagerie gratuite :

« Il y a des gens qui m'ont demandé de leur ouvrir un e-mail sur hotmail, je ne l'ai pas encore fait. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

- Une démarche administrative par le biais d'un serveur Télétel :

« J'ai inscrit quelqu'un à la fac mais comme sur Minitel, ça n'a pas changé. » (F, 20 ans, utilisateur, I)

- L'envoi de messages électroniques :

« J'ai envoyé des mails plusieurs fois, ça arrive encore, mais moins souvent maintenant parce qu'on a retrouvé du travail, au début on était trois à chercher alors j'envoyais des messages pour mes amis. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

« Ca m'a permis de faire passer un message pour une amie, elle me l'a écrit sur papier et je l'ai envoyé. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

b. Montrer à quelqu'un

Les personnes peuvent être directement en contact avec le terminal au domicile des expérimentateurs, mais le regarder sans le manipuler :

« Quand les gens viennent, ils regardent, mais ça ne fait jamais une conversation qui dure beaucoup plus de dix minutes. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

L'attitude passive des visiteurs peut être due à un **manque d'intérêt** face au terminal :

« Personne n'a eu l'air très intéressé, je montre un peu mais les gens ne demandent pas de s'en servir. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

« Ma petite amie l'a vu, elle était pas super intéressée. C'est pas un super sujet de conversation. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Le terminal peut pour certains paraître **difficile d'accès** :

« Mes parents ne savaient pas trop comment s'en servir. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

La nouveauté du terminal peut **décontenancer** certains :

« Déjà, quand ils touchent l'écran et que ça s'allume ils sont curieux, étonnés. Les gens sont intrigués alors on fait une démonstration. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

D'autres visiteurs semblent plus intéressés par la démonstration que fait l'expérimentateur :

« Les gens sont attirés par les fonctionnalités du téléphone, on leur montre. Le trois en un, ça attire les gens. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

Un premier mode de connaissance des personnes extérieures au foyer se fait donc par le biais de **l'observation de la démonstration par l'expérimentateur**, mais pas par manipulation directe.

c. Faire faire à quelqu'un

L'accès au terminal peut au contraire être direct. Pour certains visiteurs « néophytes », la manipulation du terminal est l'occasion de découvrir l'Internet :

« Je l'ai fait essayer à la petite sœur d'une amie qui n'avait jamais touché à Internet, elle s'est retrouvée sans problèmes. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Pour d'autres, le terminal est utilisé pour un usage précis, comme ici, la messagerie électronique :

« Mon meilleur ami l'a vu, il l'a trouvé sympa, il devait envoyer un mail et il s'est arraché les cheveux. Je lui avais dit que c'était lent, mais nous, on a mis trois ou quatre minutes pour consulter le mail, lui il a mis bien plus, en plus il devait en écrire un sur le clavier. Il s'en faisait une idée monochrome pas super joli, alors il était étonné, l'écran tactile lui a plu. Heureusement qu'il existe parce que si on devait tout faire au clavier, ce serait l'horreur. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

D'autres utilisateurs ponctuels n'utilisent pas la fonction d'accès à l'Internet, mais le téléphone et le Minitel. Leur utilisation peut être faite en compagnie de l'expérimentateur qui initie :

« Quelqu'un vient chez vous, il faut pas trente-six heures pour expliquer le Minitel, le téléphone, ils ne vont pas venir pour faire Internet. Il va arriver à faire les choses simples, à se servir du Minitel et du téléphone facilement. » (groupe Toulouse, non I)

L'expérimentateur peut **assister certaines personnes** en difficulté face au terminal :

« Quand quelqu'un est venu pour m'installer le câble, il voulait téléphoner, il s'est arrêté net en voulant téléphoner et il m'a demandé parce qu'il ne savait pas comment utiliser cet appareil. Mes parents aussi ils seraient intrigués, ils ne pourraient pas l'utiliser si je ne leur montrais pas. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

L'utilisation du terminal par des personnes extérieures au foyer peut donc déclencher un **usage collectif** où l'expérimentateur a un **rôle didactique**. C'est alors à cette occasion que les expérimentateurs remarquent que le terminal ne se prête pas à la consultation à plusieurs :

« Par contre pour consulter à plusieurs, de côté on ne voit pas, il faut vraiment être devant. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

L'utilisateur extérieur peut aussi utiliser le terminal, seul, sans aide, notamment pour sa fonction téléphone :

« Un des enfants [du père remarié et qui ne vit pas avec le couple] s'en est servi tout seul. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

6. L'impact de l'intégration du terminal ISI sur les relations familiales et sociales des expérimentateurs

ISI est une offre de connexion qui s'intègre dans les activités de communication des personnes rencontrées. Il existe des règles d'usages, qui permettent d'éviter les conflits et de gérer les moments d'utilisation des terminaux et les moments de connexion de la ligne téléphonique. Cependant, il existe des tensions sous-jacentes, qui apparaissent lors d'usages collectifs, qui sont par exemple développés pendant les observations chez les expérimentateurs. Le fait de montrer à l'observateur le fonctionnement fait ressortir les constructions de compétences techniques et sociales des individus.

De plus, comme tout nouvel outil technologique, en particulier dans le cadre d'une expérimentation, ISI entre dans une construction valorisée de soi autour de son entourage.

a. Les tensions autour de l'usage collectif du terminal, l'impact sur les relations familiales

Nous avons vu la manière dont les expérimentateurs tentent d'éviter les tensions autour de la répartition de l'occupation de la ligne téléphonique du foyer. Nous allons maintenant nous centrer sur les tensions liées à l'utilisation du terminal par plusieurs membres du foyer et leur impact sur les relations familiales.

Notons que les personnes ne sont pas toujours à l'aise ou ne trouvent pas toujours les mots pour exprimer les tensions de manière explicite. C'est pour cette raison que l'observation des interactions peut donner accès à des informations qui ne sont pas disponibles dans le discours. Nous allons donc présenter deux observations d'une démonstration collective autour du terminal au cours de laquelle les interactions entre les membres de la famille ont révélé une tension entre les démarches d'appropriation individuelle par les différents utilisateurs.

◆ Les tensions au sein d'un couple : la remise en jeu du statut d'expert face à l'outil technologique

Lors de la démonstration, les deux membres du couple sont debout, devant le terminal ISI qui est posé sur la table, aucun des deux ne s'assoit sur la chaise ergonomique qui n'a pas été sortie de dessous la table. La femme commence la démonstration, l'homme est

moins présent, il s'éloigne même du terminal. Lorsqu'il fait une démonstration, la femme lui passe le stylet et lui reprend des mains dès qu'il a terminé.

Alors que son comportement lors de la démonstration révèle une forte appropriation du terminal par la femme qui peut sembler exclure une intervention affirmée de l'homme, un peu plus tard, elle dévoile dans son discours la représentation qu'elle a du terminal en tant qu'objet « *du foyer* » : « *Dès fois, on regarde ensemble, c'est un moment privilégié entre nous.* ». Outre le fait que le couple ne se souvient pas du tout de la dernière consultation en commun, l'homme ne semble pas acquiescer avec ce point de vue. Il révèle au contraire la situation de tension qu'a déclenché la main mise de son amie sur le terminal : « *Ce n'est pas un moment privilégié de regarder avec elle. Elle se l'accapare, elle fait celle qui sait tout, elle clique partout, elle pense avoir compris, ça m'énerve, on se dispute et je pars.* ».

Cette tension s'est cristallisée au moment de la création des espaces personnels : « *Elle a fait mon espace. A ce moment là on s'est engueulé parce que mademoiselle savait tout et que c'était du style 'pousse toi, c'est moi que v'la'.* ». L'enjeu à ce moment là a été l'image de chacun en tant que personne compétente. La femme, qui avait pris la décision de l'expérimentation et qui avait assisté à la démonstration a été la première à explorer le terminal. Mais la reconnaissance de son savoir-faire par son compagnon n'est pas acquise dans la mesure où il est ingénieur en télécommunication, statut qui lui permet de s'attribuer d'emblée les compétences techniques suffisantes. On peut imaginer qu'en tant que professionnel de l'informatique, l'homme a d'habitude le rôle d'expert. A l'occasion de la création des espaces personnels, la femme se place elle-même en tant qu'expert. L'inversion du statut d'expert a alors généré des tensions au sein de ce couple.

Ainsi, la femme, tout en montrant à travers ses pratiques qu'elle détient le savoir-faire, tente, à travers son discours, d'atténuer sa démarche d'appropriation en introduisant une dimension collective de l'usage du terminal qui ne semble pas correspondre à des pratiques effectives.

◆ **Les tensions au sein d'une famille : l'appropriation « illicite » par un des fils**

L'observation de la démonstration collective au sein de cette famille montre également la tension générée par la présence forte du père et l'appropriation du terminal par son fils aîné.

Lors de la démonstration, nous sommes debout devant le terminal ISI qui se trouve à peu près à hauteur de taille, posé sur la commode du salon. L'homme est très présent au cours de la démonstration. Lorsque le fils de douze ans essaye d'aller sur Internet, il tape le code à sa place, sans toutefois lui dire ou lui demander clairement s'il le connaît. Malgré l'intervention du père (code d'accès), le fils n'ira pas sur Internet, et retournera à la page d'accueil. Précisons que les relations entre le père et le fils semblent assez tendues (durant l'entretien, le père ira plusieurs fois « corriger » son fils pour qu'il se tienne tranquille dans sa chambre). En tous cas, il semble que l'accès aux outils de communication par le fils se

fasse « dans le dos » de son père ou bien d'une manière un peu forcée (le père le voit mais ne dit rien). Le plus jeune fils (10 ans) n'est jamais inclus dans la conversation. La femme parle souvent lorsque son mari lui laisse « physiquement » un espace de parole (quand il est occupé à sa fonction paternelle) ou ponctue le discours de son mari qui se place comme l'interlocuteur privilégié.

Le fils aîné n'ose donc pas montrer à son père qu'il maîtrise la procédure d'accès sur Internet. Mais le père n'est pas dupe devant cette hésitation (« *Il y a un seul espace, il connaît mon code, il a vu comment y aller au cours de la démonstration* ») et incite son fils à continuer (peut-être qu'à l'occasion de la démonstration, le père souhaite vérifier que son fils de douze ans maîtrise l'outil technologique). Le fils ne continue pas la démonstration puisqu'il sait que son savoir-faire n'a pas été transmis par son père mais a été acquis de manière quasi « illicite » en « épiant » l'échange entre son père et l'enquêteur Sofres au moment de l'installation du terminal, alors que sa présence n'était pas autorisée par son père.

Ainsi, du point de vue du fils, montrer sa maîtrise de l'outil signifie avouer qu'il a bravé un interdit émanant du père et donc qu'il remet en cause l'autorité paternelle.

A travers ces deux exemples, l'on perçoit que l'appropriation individuelle du terminal se fait dans le contexte de relations interpersonnelles, elles-mêmes liées à des enjeux familiaux d'ordre plus général. L'appropriation du terminal peut ainsi venir ébranler la distribution des statuts. En effet, la maîtrise technique de l'outil permet d'une part à la femme de remettre en jeu le statut d'expert et d'autre part au fils de passer outre l'interdiction posée par le père.

b. L'impact sur les relations sociales

Certains expérimentateurs ont montré, fait utiliser à des personnes extérieures au foyer (principalement famille et amis) ou ont parlé du terminal autour d'eux, à des amis, des collègues.

◆ La présentation de soi en tant qu'expérimentateur

Pour certains expérimentateurs, le fait de tester un nouvel outil n'est pas ordinaire, ce qui les amène à en parler autour d'eux. Différentes manières d'expliquer en quoi consiste l'expérimentation ont été repérées.

Les personnes peuvent insister sur le fait qu'elles « *teste[nt] un téléphone* ». D'autres peuvent plus insister sur l'**aspect innovant** de l'outil en en faisant une présentation « ésotérique » :

« On a dit qu'on a un espèce de truc vachement bien, une espèce de concentré technologique avec tout dedans. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

La présentation du terminal à l'entourage peut être l'occasion d'une diffusion d'informations :

« Les gens trouvent ça plutôt marrant, ça fait un peu jouet, ils nous demandent 'vous payez combien ?' » (F, 21 ans, néophyte, non I)

Cette démarche de **publicité** par les expérimentateurs peut aussi concerner leur milieu professionnel :

« Mon beau-frère l'a vu. J'en ai parlé au travail parce que les représentants vont être équipés de nouveaux terminaux, j'ai dit qu'ils pouvaient s'inspirer d'ISI. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

Ainsi, nous pouvons noter une **diffusion d'informations sur le terminal ISI** par le biais des expérimentateurs dans l'univers familial et amical mais aussi professionnel. La fonction de relais d'information peut aussi être assurée par l'entourage proche des expérimentateurs :

« Ma belle-mère, je l'adore, c'est radio Mirail, elle a chanté partout qu'on essaye un appareil mais elle n'est pas capable d'expliquer. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

En revanche, dans d'autres cas, les expérimentateurs n'ont **pas ce rôle de relais** d'informations lorsque le fait de tester le terminal est perçu comme **banal** :

« Pour moi le téléphone, c'est comme les autres appareils, comme la machine à laver, le micro-ondes. Je n'en parle pas, je vais pas en faire un fromage. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

◆ **L'effet de l'expérimentation en terme de valorisation de soi**

La présentation de soi en tant qu'expérimentateur peut avoir un effet de valorisation de soi :

« Dès qu'on l'a eu, on a appelé pour se vanter de notre bidule. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Le sentiment de valorisation peut être dû au fait que l'on possède un outil **que personne ne connaît ni n'utilise** (« C'est valorisant, les gens ont une bonne impression, ils trouvent que c'est une bonne idée d'avoir Internet à partir du téléphone. »), qui est « à la pointe du progrès » et qui permet d'**avoir accès à l'Internet**, ce qui est en soi valorisant :

« Tous les gens de l'extérieur qui le voient, ils sont impressionnés par Internet, c'est valorisant de l'avoir parce que tout le monde en parle. » (H, 51 ans, néophyte, I)

« Mon père se la joue 'on est branchés, on a quatre machines pour Internet' [deux ordinateurs, un téléphone-fax-répondeur-Internet, ISI]. Il leur montre, leur fait envoyer des messages, montre des sites. Ils sont impressionnés parce que ce sont des gens qui n'ont pas Internet et qui n'ont même pas idée de ce à quoi ça peut servir. »
(H, 26 ans, utilisateur, I)

L'effet de valorisation semble donc dépendre de la connaissance ou de la méconnaissance que les interlocuteurs ont d'Internet. Par conséquent, des personnes internautes qui possèdent des accès rapides à l'Internet ne renverront pas une image valorisante à l'expérimentateur :

« J'ai montré à un de mes amis qui a le câble, quand il a vu ISI, il s'est moqué de moi. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

L'effet de valorisation de soi auprès de son entourage en tant qu'expérimentateur semble lié à la perception de l'aspect innovant que l'entourage a du terminal ISI, qui dépend de la manière dont les expérimentateurs ont présenté le terminal.

L'équipement ISI **s'intègre de manière nuancée dans les familles expérimentatrices**. Nous avons vu dans les parties précédentes que les pratiques autour de l'appareil ne se développent pas de manière considérable.

Au niveau de l'**intégration spatiale** d'ISI, nous pouvons dire que celui-ci relève davantage de l'**univers du téléphone et du Minitel** que de l'univers Internet, qui est très lié à l'ordinateur et à un endroit « dédié » pour ces activités. **L'emplacement d'ISI n'est donc pas propice à la consultation longue des services** (mais il est difficile de savoir quelle est la cause et quelle est la conséquence, entre le fait de placer ISI dans certains endroits et le fait de le considérer comme un outil d'usage court).

Au niveau des règles d'usage, ISI est une technologie qui vient **concurrencer les autres appareils dans la gestion de la ligne téléphonique**.

L'appropriation de l'outil semble se faire davantage par les usages autour de l'appareil (se mettre à part, choisir ses horaires de consultation, « monopoliser » le droit de l'utiliser, sélection des fonctions qui intéressent ou que l'on maîtrise le plus, etc.), qu'elle n'est visible à l'intérieur de l'appareil, dans le paramétrage des espaces personnels ou des

possibilités d'investir les fonctions (répertoire, favoris, icônes, etc.). **L'outil est donc davantage approprié socialement que techniquement.**

Toutes ces pratiques autour d'ISI montrent que celui-ci peut avoir un **impact sur les communications de la famille**, qu'il s'intègre dans le système de communication général de celle-ci, mais qu'**il ne pénètre que très peu dans les activités de loisirs, dans les activités domestiques**, des membres de la famille, ou de la famille en tant que groupe.

V. L'ERGONOMIE DE L'EQUIPEMENT ISI

Parler de l'ergonomie de l'appareil Matra suggère d'adopter différents points de vue. Nous avons décidé d'analyser les perceptions générales des expérimentateurs en considérant dans un premier temps l'appareil comme un tout. A partir de cette vue d'ensemble des perceptions que les individus ont de l'ergonomie de l'appareil, nous nous intéresserons plus précisément à diverses fonctions de l'appareil comme l'ergonomie de l'écran et l'ergonomie du clavier qui sont deux éléments centraux.

A. L'ERGONOMIE DE L'APPAREIL EN GENERAL

Nous avons choisi d'analyser les perceptions des expérimentateurs concernant l'ergonomie du terminal en nous intéressant aux différentes parties qui composent l'appareil. Nous traiterons les opinions des individus sur le combiné du terminal et sur le haut-parleur avant de nous interroger sur les perceptions que les expérimentateurs ont de la couleur et de la forme de l'appareil. Au cours de cette démonstration, nous allons également montrer en quoi le terminal Matra est un appareil qui ne favorise pas le mouvement des utilisateurs.

1. Le combiné chauffe de manière anormale

La plupart des expérimentateurs que nous avons rencontrés disent avoir un terminal avec un combiné d'écoute qui chauffe de manière surprenante. Certains décrivent cela avec humour :

« Il y a au niveau technique des problèmes, et puis les histoires de manipulation. Le combiné est chaud, l'écouteur, et puis il y a un souffle d'utilisation en continu, même quand il est en veille, ça gêne vraiment pour dormir. Si on veut débrancher en soulevant le combiné, ça fait beaucoup de bruit. S'ils le vendent un jour, ce sera sans bruit, l'hiver c'est bien agréable d'avoir un chauffe oreille, mais sinon c'est moyen. La qualité auditive est moins bonne que sur un téléphone classique. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

D'autres ironisent sur le **côté convivial de l'appareil auquel participe la chaleur du combiné** :

*« - femme : Il est chaud même quand on ne l'a pas à la main.
- homme : Je croyais que c'est son côté convivialité. » (F 50 ans utilisatrice, H 51 ans néophyte, I)*

La plupart choisit simplement d'exprimer que **le combiné chauffe ce qui est à la fois surprenant et désagréable** :

« *Le combiné est bouillant quand on décroche.* » (F, 30 ans, utilisateur, I)

« *Alors le téléphone brûle, c'est énervant.* » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

2. Le haut-parleur

La fonction haut-parleur constitue une nouveauté pour certains utilisateurs qui ne l'avaient pas utilisée auparavant. Ainsi cet homme s'en est servi mais il souligne l'**ambivalence du haut-parleur, à la fois pratique parce qu'on peut avoir une activité en parallèle de la conversation téléphonique, mais cela s'immisce dans l'intimité des individus** :

« *Il est formidable le haut-parleur, si vous le mettez et que vous faites des choses que vous voulez pas qu'on vous entende c'est un peu enquinant. On entend de partout alors si vous regardez la télé quand on vous appelle du bureau. L'inconvénient c'est qu'on entend toutes les choses qu'on fait.* » (groupe Toulouse, non I)

L'obligation de parler fort et donc la crainte d'être entendu par ses voisins incite à limiter l'usage du haut-parleur aux circonstances d'attente pendant les appels :

« *Je l'ai utilisé au départ. Une fois le fils de mon mari nous a appelés d'ici. Il gueulait tellement, tout l'immeuble devait être au courant. Depuis, je ne l'utilise plus, je me dis que si je fais la même chose, ce n'est pas très bien. C'est un réflexe de prendre le combiné. Ça sert quand on attend des heures. Mais dès que la personne parle, je reprends le combiné.* » (F, 38 ans, utilisateur, I)

D'autres utilisateurs avaient auparavant l'habitude d'utiliser un combiné sans fil. Le haut-parleur remplace alors la fonction sans fil. Cette femme qui a deux **enfants en bas âge nous a dit utiliser exclusivement le terminal Matra en mode haut-parleur, mais elle a ajouté que le son n'était pas agréable pour ses interlocuteurs** :

« *Je l'utilise en haut-parleur, je décroche rarement, et le son n'est vraiment pas terrible. Il est très haché pour le correspondant.* » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

Certains ont constaté que le haut-parleur faisait des **bruits en dehors des moments d'utilisation**, ce qui a conduit les expérimentateurs à imaginer différentes solutions pour les faire disparaître :

« *- Le haut-parleur, si on oublie de le baisser avant de raccrocher il fait bzzzzzz pendant toute la nuit.*

« *- Dans sa boîte, dans un placard il ne fait pas de bruit (rires).* » (groupe Paris, I)

« *Quand il est en veille, il fait du bruit.* » (E2, femme)

La perception auditive du haut-parleur alterne, tantôt positive (« *le haut-parleur est bon* », « *bon micro* »), tantôt négative (« *il y a un bruit de fond en continu* »).

3. Le terminal Matra ne permet pas le mouvement

Les réactions des expérimentateurs au combiné filaire de l'appareil Matra sont en grande partie structurées par la possession ou non d'un appareil sans fil dans le foyer. Lorsque les **gens ont toujours eu des téléphones filaires, ils ne sont pas gênés par le fil du combiné du Webphone :**

« Le filaire ne me dérange pas, je n'ai jamais eu de sans fil. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Par contre ceux qui ont un combiné **sans fil dans leur foyer ont des usages téléphoniques « formatés » par ce type d'appareil. Dès lors, le fil du Webphone leur paraît « inacceptable » :**

« L'aspect avec cet écran tactile large est bien mais ça [il secoue le cordon] c'est vraiment inacceptable. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

L'appareil Matra est un terminal qui immobilise les utilisateurs, ceux qui avaient **l'habitude de se déplacer pendant leurs conversations téléphoniques ne peuvent plus le faire :**

« Avec le sans fil, je me déplaçais dans l'appartement en parlant, j'allais dans la cuisine, ou dans ma chambre où j'ai un frigo. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Non seulement l'utilisateur de l'appareil Matra est contraint de ne pas bouger pendant ses communications mais, de l'avis de certains utilisateurs, ISI est également un **appareil qui est sédimenté dans une pièce du foyer, il ne peut être déplacé aisément :**

« On ne peut pas changer ISI de place, donc on a la mobilité que dans une pièce. »
(groupe Toulouse, non I)

Certaines caractéristiques techniques, comme le fait que la **prise se débranche lors d'un mouvement de l'appareil, contribuent à une immobilisation de l'appareil et de son utilisateur :**

« La prise de l'écran sort souvent, même si le téléphone marche toujours, l'écran est éteint. Elle se décroche toute seule quand je bouge ISI. Quand je suis à mon bureau en train de faire quelque chose d'important et que quelqu'un m'appelle, je prends le téléphone pour le poser sur mon bureau et la prise se décroche. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

La gêne occasionnée par l'existence d'un combiné filaire et d'un terminal qui est difficile à déplacer montre que les pratiques de communication des individus dans leur foyer sont de moins en moins figées mais se développent au contraire dans tout l'espace de la maison. **Le caractère « hybride » d'ISI, entre téléphone et appareil « lourd », lui confère un désavantage au niveau de la fonction téléphonique, comparativement aux technologies présentes chez les expérimentateurs.**

4. Les fonctions « mystérieuses » du terminal

Les expérimentateurs n'ont pas toujours eu l'occasion de découvrir ni d'utiliser toutes les possibilités offertes par le terminal Matra. Il est intéressant d'observer que certaines **fonctions sont familières aux individus qui, même sans les avoir utilisées sur le terminal, savent à quoi elles servent.** C'est par exemple la fonction « secret d'appel » qui apparaît « évidente » à cet utilisateur :

« Je ne sais plus ce que ça veut dire 'secret d'appel'. Ah si, ça veut dire que notre numéro ne va pas être envoyé au correspondant. C'est plus simple que de faire le '835'. On n'en a pas eu besoin. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Par contre une fonction comme le télépaiement constitue une pratique beaucoup moins répandue parmi les utilisateurs qui ne savent pas toujours spontanément définir à quoi sert la fente située sur le côté de l'appareil. Une observation illustre de quelle manière certains **utilisateurs « s'expliquent » de manière erronée, à l'aide du manuel d'utilisation, les fonctions qui leur sont inconnues :**

« J'ai mis des cartes de visite, je ne sais pas à quoi ça sert. Alors dans la table des matières on va trouver la fente, je vais dans description à la page quatre, ah c'est une carte à puce du serveur d'accès. Je pense que c'est la carte à puce du serveur Internet, mais pour le test France Telecom ils ont mis un accès direct. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Au terme de l'expérimentation, les personnes rencontrées n'ont pas utilisé toutes les fonctions existant dans l'appareil, et certaines leur restent inconnues.

5. Les opinions sur la couleur et la forme du terminal Matra

Contrairement aux caractéristiques « physiques » de l'appareil, comme le combiné filaire ou le haut-parleur, la couleur et la forme du terminal Matra recueillent au contraire des avis plutôt positifs, même si certains sont plus nuancés que d'autres. Nous verrons que la forme et la couleur sont des aspects qui questionnent la place que les outils technologiques doivent occuper dans un foyer : alors que certains aiment qu'ils soient mis en valeur, d'autres préfèrent que leur équipement se « fonde » dans leur logement.

a. La perception des couleurs

Nous avons choisi de distinguer d'une part les représentations que les individus ont des couleurs du terminal, d'autre part la connotation affective dont ils investissent ces couleurs.

◆ **Les teintes perçues**

La plupart des expérimentateurs perçoivent le terminal Matra comme **un appareil de couleur foncée** oscillant entre le noir, le gris, le bleu voire même le vert. Certains le perçoivent comme **se rapprochant du noir** avec plusieurs teintes allant du gris anthracite au gris bleu :

- « - *Grise.*
- *Grisâtre, gris anthracite foncé.*
- *Anthracite noir.*
- *Entre gris et noir.* » (groupe Toulouse, non I)

- « - *Gris bleu.* » (groupe Paris, I)

Pour d'autres utilisateurs, la couleur de l'appareil tend **davantage vers le bleu**, là encore, les individus utilisent toute la palette de teintes possible (du bleu pâle à des teintes plus foncées tirant jusqu'au bleu pétrole) :

- « - *Bleu nuit*
- *Bleu et gris.*
- *Bleu très foncé.*
- *Pétrole.* » (groupe Toulouse, non I)

- « *Bleu un peu pâle.*
- *Bleu foncé.* » (groupe Paris, I)

Certaines personnes perçoivent l'appareil dans des **teintes plutôt vertes** :

- « - *Entre vert et noir.*
- *Espèce de vert.* » (groupe Toulouse, non I)

◆ **La qualification affective des teintes**

LES IMPRESSIONS POSITIVES

Les impressions des individus concernant la couleur du terminal sont parfois positives, pour certaines personnes, **la couleur est un aspect agréable de l'appareil** :

- « *La couleur, c'est plus agréable.* » (H, 22 ans, néophyte, non I)

Parfois, les personnes assimilent la couleur à l'univers des appareils technologiques. Ainsi, pour cet utilisateur, **le noir correspond à ce type d'appareil**:

« *ISI est noir technologique, c'est du grisâtre un peu plus foncé. C'est une couleur qui se retrouve sur les téléphones, les appareils électroniques, une couleur que j'aime bien. Si j'avais le choix, je n'aimerais pas prendre du blanc.* » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Pour d'autres, la couleur est avant tout quelque chose qui est **pratique, qui facilite l'utilisation de l'appareil** :

« - *On voit bien les chiffres et les lettres bleu pétrole.* » (groupe Toulouse, non I)

Certains expérimentateurs perçoivent la couleur comme quelque chose de **passé-partout, qui est plutôt discret** :

« - *Neutre.*

- *Compatible avec tout.* » (groupe Toulouse, non I)

LES IMPRESSIONS NEGATIVES

Ceux qui n'apprécient pas la couleur de l'appareil trouvent qu'elle n'est **ni esthétique, ni agréable** :

« - *C'est laid.*

- *Pas joli.* » (groupe Toulouse, non I)

Pour certains expérimentateurs la couleur évoque un **univers de couleur qui est sombre** avant tout :

« - *Sombre.*

- *L'objet est sombre.* » (groupe Paris, I)

Une autre impression liée à la couleur de l'appareil consiste à insister sur **les aspects mal pratiques de l'utilisation de l'outil dans la vie quotidienne** :

« - *Il attire la poussière, il est pas très facile à nettoyer (rires).* » (groupe Paris, I)

La couleur de l'appareil n'évoque pas toujours la modernité pour les utilisateurs, parfois **les couleurs frappent par leur classicisme** :

« - *Couleurs unies, classiques. (rires)* » (groupe Paris, I)

La couleur de l'appareil apparaît comme étant un élément sur lequel il existe toute une gamme d'avis des expérimentateurs qui d'une part ne perçoivent pas tous la même teinte, et d'autre part ont des goûts différents.

b. Les couleurs qu'on pourrait imaginer

Pour certains individus, le terminal Matra devrait être plus coloré. Une expérimentatrice évoque l'alternative qui consiste à avoir soit un **appareil qui s'intègre à la décoration intérieure du foyer, ou au contraire un objet qu'on remarque, qui se distingue du reste** :

« Des couleurs comme le vert et le rouge, ça pourrait se faire, ça dépend de l'intérieur des gens. Pour le téléphone, j'ai demandé du bleu. On pourrait envisager une palette de couleurs pour intégrer ISI à la maison ou au contraire pour le faire ressortir. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

◆ **Fondre l'appareil dans le foyer**

La couleur souhaitée pour l'appareil dépend de la place qu'on désire attribuer au terminal dans le foyer. Certains aiment qu'il soit le plus discret possible, qu'il **se fonde dans le décor du foyer** :

« Je ne sais pas si j'aimerais des couleurs comme le rouge, le blanc. Je trouve que le mieux c'est le noir, le gris foncé. Ces couleurs passent plus inaperçues dans la maison. » (E13 fille14)

La **discretion de l'aspect extérieur du terminal** semble également être appréciée par cette autre interlocutrice :

« ISI est discret, je n'aime pas les trucs clinquants, la couleur est bien. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

Tout le monde ne s'intéresse cependant pas à la couleur de l'appareil :

« Qu'il y ait une couleur ou pas, je m'en fiche. » (F, 42 ans, utilisateur, I)

◆ **Faire ressortir l'objet**

Certains utilisateurs imaginent des couleurs variées pour le terminal, une utilisatrice a **imaginé la couleur en fonction des téléphones de couleur auxquels elle a accès à l'extérieur du foyer** :

« Je préférerais ISI en couleur, pas blanc ni beige, mais jaune ou vert. Au bureau j'ai un téléphone France Telecom vert foncé avec des touches jaunes. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

D'autres utilisatrices ont des idées plus tranchées sur **les couleurs qu'on pourrait envisager, comme par exemple le vert ou le rouge** :

« *J'aime bien la couleur, ça pourrait être vert foncé ou rouge.* » (F, 12 ans, utilisateur, I)

◆ **Personnaliser l'appareil**

Le désir d'avoir un appareil moins standardisé auquel on pourrait imaginer ajouter des touches de **fantaisie personnelle, comme peindre le fond**, est évoqué par certaines personnes :

« *On devrait pouvoir personnaliser, avoir un fond à peindre, avoir un choix de couleur.* » (groupe Toulouse, non I)

« *J'ai un ami qui est peintre, il me fait des trucs formidables.* » (groupe Toulouse, non I)

D'autres imaginent **coller des gommettes** sur l'appareil :

« *Même les téléphones de location, on a une option avec ou sans couleur. On pourrait coller des gommettes sur ISI.* » (groupe Toulouse, non I)

Certaines personnes imaginent **personnaliser l'écran du terminal avec des objets à la fois visuels et sonores** :

« *On pourrait personnaliser l'écran, mettre des fonds, mettre un son quand on clique pour mieux réguler l'emploi.* » (groupe Toulouse, non I)

c. **La perception de la forme de l'appareil**

La forme du terminal Matra suscite des avis positifs. Il a une apparence extérieure qui est à la fois **agréable et sympathique** aux yeux de certains expérimentateurs :

« *ISI est un appareil sympa. Il me plaît. Il m'a marqué au départ par sa forme arrondie, par sa taille (il est petit) par toutes ses fonctions. Il a bien pris sa place sur mon bureau.* » (F, 38 ans, utilisateur, I)

Ce sont surtout **la forme et le design qui recueillent des opinions favorables** :

« *Le design est très joli, la forme, la couleur sont bien.* » (E13 fille14)

Même si certains lui **trouvent quelques défauts** :

« *Un appareil agréable. Il est un peu large. Il aurait pu... il a une forme un peu aplatie. Il est plus joli que le fax.* » (F, 49 ans, utilisateur, I)

Pour d'autres utilisatrices, les formes du terminal pourraient être **davantage arrondies** :

« J'aime bien cette machine, pour moi, elle a un côté affectif. J'aimerais qu'il y ait des formes plus rondes, on pourrait aussi avoir plusieurs couleurs pour les diverses parties du terminal. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

La forme du terminal Matra évoque néanmoins pour certains utilisateurs **une forme appartenant au passé** :

« Ca fait vieille armoire électronique, vieille armoire de radar. » (groupe Paris, I)

Enfin d'autres utilisateurs imaginaient cet appareil « sans couleur » mais dans **une matière différente, transparente** :

« Ca manque de vivacité, de modernité, on imaginerait des choses un peu plus rigolotes, par exemple qu'il soit transparent. » (groupe Paris, I)

La forme et la couleur du terminal Matra constituent deux aspects de la présentation extérieure de l'appareil qui recueillent des avis positifs de la part des expérimentateurs.

L'analyse des opinions des expérimentateurs concernant les caractéristiques physiques du terminal nous permet d'insister sur plusieurs aspects.

La première caractéristique concerne la **température du combiné** et la qualité de l'écoute qui ne sont pas satisfaisantes. Le **haut-parleur** constitue également une fonction que plusieurs personnes nous ont dit ne pas utiliser fréquemment parce que la qualité de l'écoute pour le correspondant est mauvaise. Les expérimentateurs déplorent en outre que le **combiné du terminal Matra ne soit pas sans fil**. Les usages de communication que les individus ont mis en place dans leur foyer sont souvent liés au mouvement qui n'est plus possible avec le terminal Matra. Le sentiment de **perte de liberté de mouvement** est relativement fort. Alors, l'existence d'un autre combiné sans fil dans le foyer conduit les individus à délaisser la fonction téléphone du Webphone (Cf. III B et III C). Le terminal apparaît d'autant plus comme un appareil immobile qu'on ne le déplace pas facilement à cause de sa fragilité.

Les opinions des expérimentateurs sur **la forme et la couleur** de l'appareil sont la plupart du temps, au contraire, **connotées positivement**, les personnes utilisent plus fréquemment des mots comme « *il me plaît* », « *joli* », « *discret* », « *forme arrondie* », « *agréable* ».

B. L'ERGONOMIE DE L'ÉCRAN TACTILE

Nous allons voir de quelle manière l'écran tactile apparaît comme étant un objet central dans la structure du terminal. C'est un élément de l'ergonomie de l'appareil qui suscite des **réactions positives auprès des expérimentateurs** qui y voient une fonction sympathique, voire même un aspect qui humanise et rend en quelque sorte l'appareil vivant.

Nous analyserons également de quelle manière l'écran tactile **bouleverse les pratiques des individus qui sont plutôt habitués à ne pas toucher les écrans** des appareils électroniques (notamment celui de l'ordinateur). Les manières d'utiliser l'écran tactile et les objets dont les expérimentateurs se servent pour accéder à l'écran décrivent différentes relations que les personnes entretiennent avec l'objet.

1. L'écran est « sympathique »

Les expérimentateurs gardent une impression positive de l'écran, certains se souviennent que c'est **l'écran qui les a frappés quand ils ont vu l'appareil pour la première fois** :

« C'est vrai que c'est génial un téléphone avec un écran, ça plaît aux gens, moi c'est ce qui m'a plu quand je l'ai vu. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Plusieurs **générations d'utilisateurs apprécient l'écran** :

« Les enfants aiment bien l'écran. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Une autre utilisatrice nous a confié avoir de **l'admiration pour l'écran même si son utilisation ne s'est pas toujours révélée très aisée** :

« J'ai une admiration pour l'écran, je trouve qu'il est si joli, même si des fois c'est difficile à lire parce qu'il n'est pas très lumineux, mais il est quand même de bonne résolution et puis c'est quand même un écran plat. » (groupe Paris, I)

L'écran du terminal Matra apparaît comme un élément « communicant », cet homme nous a par exemple confié qu'il avait le sentiment de **communiquer avec l'appareil par l'intermédiaire de l'écran** :

« L'écran communique. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

L'écran confère également un aspect futuriste à l'appareil, il représente **la nouveauté et les évolutions technologiques des prochains millénaires** :

« L'écran est agréable, il fait an deux mille, enfin c'est déjà aujourd'hui, on devrait dire an trois mille. Il a un joli design. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

« Dans la fonction téléphone il y a quand même cet écran couleur, c'est nouveau par rapport au Minitel. » (groupe Paris, I)

Toutefois, si les représentations liées à l'écran tactile lors des tables rondes confirment son caractère « *nouveau* », qui « *accroche* », il apparaît aussi comme une interface déjà existante (« *l'écran tactile est bien, mais ce n'est pas nouveau, il y a la même chose à la SNCF* »).

L'écran tactile est donc un objet qui évoque chez les utilisateurs des sentiments dans lesquels la dimension affective joue un rôle important, et la plupart l'apprécie. Les représentations recueillies lors des tables rondes mettent également en avant l'esthétique de l'écran et sa couleur : « *écran magnifique* », « *très bon design* », « *j'aime la couleur, elle n'est pas salissante* ».

2. L'écran bouscule les pratiques : les utilisateurs d'ordinateurs sont habitués à ne pas toucher l'écran

Les expérimentateurs qui ont un accès Internet par ordinateur voient leurs pratiques transformées par l'apparition d'un appareil qui offre la possibilité d'**enregistrer des commandes par l'intermédiaire d'un écran tactile**. Cet expérimentateur habitué à utiliser un trackball **n'apprécie pas de devoir modifier ses habitudes** :

« Sur les ordinateurs portables, on évite soigneusement de toucher l'écran et là on se trouve à appuyer dessus avec un crayon pointu, c'est paradoxal. Moi j'hésitais, je faisais plein de traces de doigt, je ne savais pas comment les essuyer, peur de crever l'écran chaque fois que je l'utilisais, une boule serait mieux. » (groupe Toulouse, non I)

D'autres utilisateurs nous ont raconté s'être au contraire surpris, en comparant l'ordinateur et le terminal Matra, à souhaiter que leur **outil informatique soit également équipé d'un écran tactile** :

« L'autre jour, ISI et le PC [le portable de son ami qui est sur la même table à côté] étaient branchés, j'avais envie d'avoir le stylet pour le PC. Tous les PC devraient être comme ça. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Pour cet homme, l'écran tactile constitue une **fonction qui peut paraître superflue mais qui en réalité améliore la consultation** :

« L'écran tactile, c'est un plus qu'on n'a pas sur l'ordinateur, ça en jette, mais c'est du gadget utile. Par les ascenseurs [les flèches de défilement] on peut voyager plus vite, on chope le triangle avec le doigt et ça va très vite. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Même si les avis sur la praticité de l'écran tactile diffèrent, la plupart des expérimentateurs s'accordent à dire que celui-ci modifie leurs usages. Les verbes associés à l'écran pendant les tables rondes révèlent ainsi une **attitude active** de l'utilisateur (« cliquer », « rechercher »).

3. Les caractéristiques physiques de l'écran

Les expérimentateurs soulèvent plusieurs aspects de l'ergonomie de l'écran du terminal afin de déterminer quel est leur rôle les pratiques d'utilisation de l'appareil. Est-ce que l'ergonomie facilite les usages des individus ? Ou bien ceux-ci sont-ils au contraire bridés par certaines caractéristiques techniques ?

a. L'immobilité de l'écran constitue un frein à la consultation

L'écran immobile conduit les individus à adopter des pratiques de consultation qui **ne permettent pas toutes les positions** :

« Dans certaines positions, on ne voit rien. » (groupe Toulouse, non I)

Les expérimentateurs ont surtout évoqué leur **difficulté à utiliser le terminal Matra dans la position assise** :

« C'est dommage que l'écran soit inamovible, là debout, c'est parfait, si je suis assis, c'est problématique. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

« Quand on est assis, on ne voit rien. Si l'écran était inclinable, on verrait. » (groupe Toulouse, non I)

L'existence d'un écran à matrice passive ne permet en outre pas de l'utiliser sans **être dans un axe central** :

« On ne peut pas le voir sans être centré, de côté, c'est une matrice passive. » (groupe Toulouse, non I)

Ces caractéristiques techniques contribuent à rendre la **consultation à plusieurs malaisée**. Les pratiques des expérimentateurs soulignent la nécessité pour les personnes qui utilisent le terminal Matra de **se situer exactement dans l'axe de l'appareil pour pouvoir voir l'écran** :

« L'écran ça aurait été mieux si on avait pu le régler, ça l'aurait rendu plus fragile mais on aurait pu le pivoter pour être devant à plusieurs, comme ça, il faut presque que quelqu'un soit debout et l'autre assis. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

« Pour la consultation à deux, comme la matrice de l'écran n'est pas active, il faut avoir les deux têtes bien dans l'axe, on ne voit que si on est en face. » (groupe Paris, I)

Une observation montre les difficultés auxquelles se heurtent les utilisateurs, lorsque le père qui est assis devant l'appareil lance une recherche, les enfants qui sont assis derrière et à côté de lui ne **parviennent pas à participer visuellement à la consultation**. L'homme souligne d'ailleurs que ce n'est pas pratique parce qu'une **consultation Internet requiert souvent de recueillir des avis des autres membres de la famille** :

« - fille aînée : *On peut voir.*

- homme : *L'écran fixe n'est pas à la bonne inclinaison.*

- fille aînée : *Ca dépend suivant comment on est positionné.*

- homme : *Vu qu'il est mal placé, pour acheter sur Internet on a souvent besoin de demander un avis. »* (H 59 ans utilisateur, F 36 ans néophyte, fille 14 ans néophyte, I)

Certains expérimentateurs préféreraient **avoir un clavier qui ne soit pas rétractable et un écran mobile**, ce qui rendrait l'utilisation plus agréable mais également l'apparence du terminal plus simplifiée :

« *Il est rigide, on aimerait bien que le clavier, restant fixe, l'écran puisse être inclinable, il est biscornu d'ailleurs pourquoi avoir fait un écran comme ça.* » (groupe Paris, I)

« *Ils auraient pu faire un bloc rigide, ça aurait fait moins biscornu, avec un écran orientable au moins autour d'un axe.* » (groupe Paris, I)

L'écran fixe constitue un aspect qui entrave différents usages que les expérimentateurs pourraient mettre en place, en particulier les consultations à plusieurs.

b. La taille et la résolution de l'écran

Les réactions des expérimentateurs consistent la plupart du temps à dire que l'écran est trop petit pour les usages qu'ils ont eu l'occasion d'avoir. Des expérimentateurs parlent de « *mauvaise lisibilité* », et certains expriment cette critique en insistant sur le fait qu'il **faut « avoir de bons yeux » pour utiliser le terminal** :

« *L'écran d'ISI est un peu petit quand on n'a pas de bons yeux. ISI a un aspect attractif à travers l'image. ISI est plus attractif que le Minitel.* » (F, 42 ans, néophyte, non I)

La taille réduite de l'écran de l'appareil s'avère surtout un **obstacle à certaines utilisations d'Internet** :

« *Il est un peu petit, je trouve. Ca va mais je pense que si on veut faire des choses sur Internet, même des choses simples, c'est petit.* » (groupe Toulouse, non I)

« Pour naviguer, j'ai essayé d'aller sur les sites Fnac par exemple, je ne me suis pas bien débrouillé. Pour cliquer avec le stylet, c'est pas évident sur cet écran, pour le mail ça va, mais pour Internet, l'écran est vraiment petit et par rapport à une souris, le stylet c'est moins bien. Le format n'est pas adapté à des recherches sur Internet. C'est souvent la galère. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

Cet expérimentateur insiste sur le fait que ses consultations Internet l'ont conduit à avoir fréquemment besoin de se **déplacer de bas en haut des pages consultées parce que celles-ci sont conçues pour des écrans dont le format** diffère de celui du terminal Matra :

« L'écran il est peut-être un peu petit, déjà sur le Mac il est pas grand, mais sur ISI on joue à l'ascenseur tout le temps. Un écran plus grand, ça ne serait pas un luxe. Les pages Internet sont mises en page pour un écran standard, sur Altavista, les pages de publicité mangent sur l'ascenseur, on ne peut plus faire défiler les pages. Ce qui est génial, c'est qu'il soit tactile, il n'y a pas de souris, ce qui fait une complication en moins. Par contre, il ne faut pas être un maniaque de la trace de doigt. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Pour d'autres utilisateurs, c'est la **résolution de l'écran et les couleurs qui sont insatisfaisantes** :

« Il n'y a pas assez de points et pas assez de couleurs. » (groupe Toulouse, non I)

Cependant, toutes les personnes participant à l'expérimentation ne partagent pas ces critiques, ainsi cette femme nous a confié ne **pas rencontrer de difficultés particulières liées à l'utilisation de l'écran** :

« La taille de l'écran est bien. Je n'ai pas de problème d'orientation par rapport à l'écran parce que mon fauteuil est assez haut. Je consulte ISI assise, j'ai un fauteuil qui tourne. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

c. L'écran donne un sentiment de fragilité

La forme de l'écran du terminal Matra évoque un sentiment de fragilité à certains utilisateurs, ainsi cet homme nous a dit ne **pas se sentir rassuré par la forme de l'appareil qui conduit l'écran à être détaché du socle** :

« Il y a la technologie, et puis quand c'est joli, ça vaut cher. Il me semble fragile cet appareil, le fait que l'écran ne soit pas posé mais qu'il y ait un trou ça ne me rassure pas, je ne le trimblerais pas, même dans un carton, si on met un truc lourd dessus, c'est pas génial. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

d. Une navigation dans le flou : la lenteur et l'absence de signaux indiquant si la commande a été enregistrée

L'utilisation de l'écran tactile pose aux expérimentateurs le problème de ne pas savoir si leur commande a bien été enregistrée. C'est l'**absence de signaux visuels ou sonores** qui rend les temps d'attente lents et incertains parce que les personnes ne savent pas ce qui se passe :

- « - On ne sait pas ce qui se passe.
- Il met tellement de temps à tourner. (rires)
- Quand on appuie, on ne sait pas s'il a pris en compte la commande.
- Et puis on ne sait pas s'il a enregistré, ça prend du retard, on fait les choses deux fois. (rires) » (groupe Toulouse, non I)

Un expérimentateur a remarqué l'apparition d'un **signal visuel, un petit carré, mais qui n'est selon lui pas très visible** :

- « Il y a un petit carré qui se met autour de l'icône, mais c'est pas toujours très net, c'est pas clair. » (groupe Toulouse, non I)

Ce temps d'attente pendant lequel les utilisateurs ne savent pas ce qu'il se passe conduit certaines personnes à **taper plusieurs fois pour enregistrer la manipulation** :

- « Sur l'écran tactile, on tape plusieurs fois pensant que ce n'est pas enregistré. Le temps de réponse est long. » (H, 46 ans, utilisateur, I)
- « C'est l'horreur, on réappuie quasiment deux fois, trois fois. » (rires) (groupe Paris, I)

A cela s'ajoute le fait de **taper plus fort**, qui devient alors un réflexe :

- « Quand ça ne bouge plus, quand rien ne bouge sur l'écran, on tape plus fort, c'est un instinct. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Mais tous les utilisateurs ne se laissent pas guider par leur instinct :

- « J'évite de taper sur la machine, j'appuie parfois plusieurs fois surtout sur Internet, il faut appuyer trois fois pour aller sur 'courrier'. Il ne réagit pas. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Une observation montre la **progression du discours qui semble évoluer en même temps que la difficulté croissante d'effectuer des manipulations** au cours d'une consultation :

- « - homme : L'écran tactile ne marchait pas au début, maintenant, c'est bien.
- femme : Moi j'adore l'écran tactile.

- homme : *Ca ne marche pas si bien que ça.*
- femme : *Le concept est bon.*
- homme : *Ca reste à améliorer, il faut appuyer fort sur l'écran.*
- femme : *On est habitués aux écrans tactiles, à la SNCF, le temps de réponse est plus rapide que sur ISI. Avec ISI, on se demande si on a bien appuyé.*
- homme : *Comme il n'y a pas de souris avec un sablier, on ne sait pas si la demande est prise en compte. Le téléphone qui tourne n'est pas bien clair.*
- femme : *Donc on appuie plusieurs fois.*
- homme : *Ce n'est pas forcément bon pour l'écran. Pourtant, on n'est pas des violents.* » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Comme il n'existe pas de points de repère permettant aux individus de se situer précisément dans leur utilisation de l'appareil, la navigation est parfois « aveugle », c'est-à-dire que les personnes ne savent pas précisément à l'écran ce qui se passe. A cela s'ajoute le fait que l'écran tactile n'enregistre pas systématiquement les commandes des individus, ce qui les conduit parfois à devoir répéter plusieurs fois la même manipulation avant que celle-ci ne soit prise en compte.

e. La praticité d'utilisation de l'écran tactile diffère selon les usages

L'écran tactile constitue une innovation dans les pratiques des individus. Pourtant, l'intérêt de cet écran varie en fonction des utilisations que les personnes ont de l'appareil : selon les usages de téléphonie, du Minitel ou d'Internet, l'écran tactile apparaît comme étant plus ou moins intéressant.

Globalement, l'écran tactile semble être **moins pratique pour les pratiques Internet** :

« L'écran tactile, c'est dur de donner un avis en général parce qu'il y a le téléphone, le Minitel, c'est moins pratique pour Internet. » (groupe Toulouse, non I)

Par contre pour **le Minitel**, l'écran peut avoir une utilité, cette utilisatrice a par exemple dit privilégier **le clavier pour les fonctions « suite » et « retour », par contre elle préfère utiliser l'écran pour faire des corrections** :

« Ce qui change par rapport à un Minitel classique, c'est les touches du clavier et l'écran. C'est pas mal de pouvoir faire 'suite', 'correction' à l'écran. Les touches 'suite' et 'retour' sont quand même plus faciles sur le clavier, pour 'suite' et 'retour' j'utilise les flèches (du clavier). Pour se connecter, c'est à l'écran, pour les corrections, je les fais à l'écran. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

C'est à la lumière de leurs pratiques que les individus jugent l'intérêt d'avoir un terminal équipé d'un écran tactile, qui **peut être un point positif pour certains usages**

comme le téléphone ou le Minitel, mais plus difficile à manier lors d'une consultation Internet. Il apparaît de la même façon lors des tables rondes que si la **perception de l'écran est plutôt positive** (« pratique », « facile », « joli », « commode »), il est néanmoins associé à des **difficultés d'utilisation** (« j'appuie, ça ne marche pas », « il faut bien viser », « quelquefois on se trompe », « sur Internet surtout, on ne sait pas si ça marche ») et à des **contraintes pratiques** (« il faut nettoyer l'écran », « il y a des traces de doigts sur l'écran »).

4. Les différents objets utilisés pour toucher l'écran

L'écran tactile doit être touché par un objet pour être actionné. Différentes parties du corps, ainsi que des objets sont les recours pour toucher l'écran selon les situations.

a. L'utilisation spontanée du doigt

Le doigt nous est apparu comme le premier réflexe pour toucher l'écran tactile, il ne convient néanmoins pas à toutes les pratiques et comporte certains inconvénients.

◆ Allumer l'appareil et aller sur différentes fonctions du terminal avec le doigt

Les personnes que nous avons rencontrées ont dit fréquemment utiliser leur doigt pour **mettre en marche l'appareil lorsque celui-ci est éteint** :

« Pour allumer ISI, le premier coup, je le fais avec le doigt, ça fait des traces. Je passe un coup avec ma main pour enlever les traces. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

Un utilisateur distingue clairement le moment de l'**allumage du terminal qui peut être fait avec le doigt des manipulations ultérieures qui nécessitent au contraire un objet plus précis** que le doigt :

« C'est plus facile, les couleurs c'est un plus, c'est digital, on peut faire la mise en service avec les doigts, après j'utilise mon stylet parce que j'ai des gros doigts pour un petit écran. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

Cet homme utilise également son **doigt pour téléphoner** :

« Pour le téléphone, je fais avec le doigt. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Cet autre utilisateur se connecte parfois à Internet en passant par l'**icône ISI qu'il touche avec le doigt** :

« Je vais sur 'ISI' avec le doigt. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

C'est la **taille des éléments affichés à l'écran qui détermine la possibilité d'utiliser son doigt** ou un autre objet pour faire une manipulation :

« Mais les icônes, c'est un peu un gadget. Comme elles sont grosses, je peux les utiliser avec mes gros doigts boudinés. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

◆ **Utiliser le doigt par crainte de perdre le stylet**

Certaines personnes disent privilégier l'utilisation de leur doigt pour ne pas prendre le risque de perdre le stylet :

« J'ai peur d'abîmer l'écran, je le réveille avec les doigts, mais après, j'ai pas les doigts assez petits, le stylet je ne le trouve pas pratique, il est rangé parce que j'ai peur de le perdre. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

« J'utilise le doigt, pas le stylet. Les traces, ce n'est pas grave. On nettoie l'écran de temps en temps. Une de mes filles utilise le stylet, mais il est destiné à être perdu. »
(H, 46 ans, utilisateur, I)

D'autres objets à part son doigt, comme par exemple le capuchon d'un stylo bic, peuvent être utilisés:

« Au début, j'étais récalcitrante à l'écran tactile, j'étais habituée à la souris, maintenant j'utilise plus le doigt que le stylet. L'écran est sensible, avec le capuchon du bic ça marche. Ou avec ce qu'on a dans la main. Le stylet est rangé pour ne pas le perdre. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

◆ **On s'interdit de toucher l'écran avec les doigts**

Un couple a déclaré freiner les usages spontanés du doigt parce qu'ils ont **peur d'abîmer l'écran en le rayant** :

*« - homme : Au début du premier coup, on l'a utilisé avec les doigts.
- femme : Mais on risquait de le rayer et puis comme il ne nous appartient pas, on va essayer d'éviter de l'abîmer et de le rendre avec l'écran comme ils nous l'ont donné. »* (H 22 ans, F 21 ans, néophytes, non I)

D'autres personnes n'utilisent pas leurs doigts pour ne **pas salir l'écran** :

« On doit utiliser le crayon parce que le doigt, ça salit. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

L'utilisation du doigt n'est pourtant pas toujours suffisamment précise, ce qui encourage certains utilisateurs à utiliser des parties plus spécifiques du doigt, comme l'ongle par exemple pour toucher l'écran.

b. L'utilisation de l'ongle

Afin de ne pas être limité par l'épaisseur du doigt, certaines personnes choisissent d'utiliser davantage leurs ongles lors de leurs manipulations :

« Pour réveiller l'écran, c'est soit avec l'ongle ou avec le stylet. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

Les ongles permettent des manipulations plus précises sans pour autant recourir au stylet :

« Avec les ongles, c'est plus précis, sur certains sites si on fait avec le plat du doigt, ça ne marche pas du tout, par contre avec l'ongle oui. Par exemple sur Altavista si on veut faire une sous recherche à partir des liens hypertexte avec l'ongle, c'est parfois un peu difficile, dans ce cas c'est plus efficace le stylet. Même si le stylet a du mal à accrocher tout ce qui se trouve dans la zone en bas à droite de l'écran. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Cette femme a recours à son **ongle parce qu'elle n'arrive pas à se servir du stylet :**

« Le crayon j'ai du mal à m'en servir, je fais avec l'ongle. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

c. L'utilisation du stylet

Le terminal Matra comporte un stylet en plastique qui est fourni dans le clavier de l'appareil (cette place de rangement influe sur les usages des expérimentateurs parce qu'il faut ouvrir le clavier pour pouvoir accéder au stylet). Nous allons voir que le stylet est un objet auquel les individus ont recours dans des situations précises qui sont parfois liées à des manipulations minutieuses et surtout au besoin d'utiliser le clavier de l'appareil qui entraîne son ouverture.

◆ Le stylet permet des manipulations plus précises

Certaines personnes préfèrent utiliser le stylet sur l'écran plutôt que leur doigt :

« La couleur est bien. Le design est bien. L'écran fixe est plutôt bien. Pour l'allumer, je passe la main sur l'écran [caresse]. Je n'utilise pas le stylet, je l'utilise après, c'est plus pratique. Je n'aime pas trop le doigt, je préfère le stylet. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Le stylet apparaît être davantage adapté à des **manipulations précises et minutieuses** comme « cliquer » sur une petite icône :

« Je vais sur les icônes avec le stylet. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

Ou bien **surfer sur Internet** :

« *Je me sers du stylet pour Internet.* » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Une autre raison qui motive certaines personnes à utiliser le stylet, est que **contrairement aux doigts, il ne laisse pas de traces sur l'écran** :

« *L'écran tactile c'est bien, j'utilise toujours le stylet parce que j'ai horreur des traces de doigt sur l'écran, je suis un maniaque du stylet, et puis c'est plus efficace.* »

(H, 22 ans, néophyte, non I)

Au cours de cette observation, **le père s'apprêtait à toucher l'écran avec le doigt quand son action a été stoppée** par les remarques de sa femme et de sa fille :

« - femme : *Avec le stylo sinon tu fais des marques.*

- fille aînée : *La dame nous a dit de le faire avec un stylo ou un stylet.*

- homme : *C'est plus précis.*

- fille aînée : *On ne tâche pas l'écran.* » (H 59 ans utilisateur, F 36 ans néophyte, fille 14 ans néophyte, I)

Pourtant le stylet ne **fonctionne pas toujours** :

« *La baguette ne marche pas toujours.* » (H, 45 ans, utilisateur, I)

◆ **L'utilisation du stylet est liée à l'ouverture du clavier**

Au cours des différents entretiens, nous avons observé que l'utilisation du stylet est souvent liée au moment qui conduit les personnes à ouvrir le clavier.

Une utilisatrice a par exemple expliqué que, le clavier étant difficile à sortir, elle **utilise en priorité ses doigts pour toucher l'écran parce qu'elle ne désire pas faire l'effort de sortir le stylet si elle n'a pas besoin de se servir du clavier** :

« *Moi je pensais au début que le petit trou à droite c'était pour planter le stylet, pour qu'il soit accessible. Comme il est rangé, et que le clavier est difficile à sortir, j'utilise les doigts, ce qui salit l'écran.* » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Pour une autre utilisatrice, le fait de sortir **le stylet le lie davantage au fonctions Minitel et Internet**. Lorsqu'elle téléphone, n'ayant pas besoin du clavier, elle se sert d'un stylo qui se trouve à proximité :

« *J'aime bien le stylet, ça fait baguette magique, ça me plaît, ça fait 'sorcière bien aimée'. J'utilise le stylet quand je tape pour le Minitel ou Internet parce que j'ouvre le tiroir pour utiliser le clavier et je prends le stylet. Je prends le stylo pour le téléphone quand le tiroir est fermé. Quand je prends le stylet, je tape sur les touches du clavier avec.* » (F, 38 ans, utilisateur, I)

Cette personne établit également une distinction entre les objets qu'elle prend pour accéder aux diverses fonctions de l'appareil :

« J'ai toujours un crayon à disposition et le stylet pour le Minitel et l'Internet. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Certains utilisateurs se servent du **stylet pour taper sur le clavier** une fois qu'ils l'ont dans la main :

« Pour écrire on tape quelque chose sur le clavier avec le stylet ou à la main mais le stylet est agréable alors souvent je le garde à la main. » (F, 20 ans, utilisateur, I)

Après chaque utilisation du stylet, les personnes sont habituées à **le ranger dans le clavier** :

« Pour prendre le stylet j'ouvre le tiroir, après je le remets dedans. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

L'influence de l'endroit où est entreposé le stylet sur son utilisation est considérable. En effet, les individus n'ont pas intégré l'ouverture du clavier pour accéder au stylet comme réflexe d'utilisation, ce qui les conduit à ne pas toujours s'en servir.

d. L'utilisation d'autres objets

Dans certaines situations, les individus ont tendance à prendre ce qu'ils trouvent pour manipuler l'écran. Ainsi cette femme s'est par exemple servie de la mine d'un crayon qu'elle avait à portée de main :

« Souvent, j'ai un stylo à la main, j'utilise la mine, je sais, il ne faut pas. Ça ne fait pas de traces. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

5. L'entretien de l'écran

L'écran tactile est un objet salissant, pour certains expérimentateurs c'est surtout du **fait de la poussière** :

« Il se salit vite à cause de la poussière, parfois je le nettoie, je vais dans les caractéristiques de l'écran et je fais désactiver. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Pour d'autres, c'est au contraire **les traces d'ongle et de doigt qui le salissent** :

« Il se salit vite, c'est sûr que si on est perfectionniste on utilise toujours le stylet, sinon on laisse des traces d'ongle, de doigt. Mais cet écran il est plastifié, il est pas mal. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

« L'écran est très salissant, il est très pratique, très sensitif. J'utilise les doigts, ou le dos du stylo. Ca salit, mais ça n'abîme pas. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

La plupart des personnes que nous avons rencontrées ont déclaré **nettoyer l'écran en utilisant la touche désactiver** pour le faire :

« Un truc chouette dans les options c'est que pour laver l'écran, on peut désactiver. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Nous avons néanmoins discuté avec une femme qui nous a dit que pour nettoyer l'appareil, elle le débranche en **décrochant la prise du téléphone pour s'assurer qu'il est bien éteint** :

« Quand je le nettoie, je le débranche, il faut l'éteindre. Au début quand l'écran s'éteignait, je croyais que le téléphone s'éteignait. En fait non, ça n'a rien à voir. Maintenant je décroche la prise du téléphone, et puis je m'assure que j'ai bien raccroché. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

L'écran tactile est une partie du terminal qui se salit facilement, ce qui implique des pratiques d'entretien relativement régulières que les individus n'ont pas toujours envie de mettre en place.

L'écran tactile suscite des **réactions positives** auprès des expérimentateurs en ce qui concerne sa forme, « *il est joli* », « *agréable à voir* ». Il est investi de représentations qui font de lui un élément qui **donne vie à l'appareil**, certains parlent de « *réveiller l'écran* ». Par contre, il est un élément qui modifie les pratiques de certains individus, par exemple les utilisateurs d'ordinateurs qui voient leurs habitudes perturbées parce qu'ils s'attachent la plupart du temps à ne pas toucher les écrans de leurs terminaux.

Au-delà de ces impressions, les expérimentateurs lui trouvent plusieurs défauts comme le fait qu'il ne soit **pas mobile**, ce qui oblige les utilisateurs à ajuster leur position faute de pouvoir tourner l'écran. Il n'a **pas non plus assez de couleurs**, et enfin il apparaît comme quelque chose de **petit, fragile et salissant**. Il est intéressant de souligner que **la praticité de l'écran tactile diffère selon les usages** que les expérimentateurs font du terminal Matra. Il se révèle pratique pour débiter chaque utilisation, par contre, il l'est moins pour naviguer sur Internet.

Pour toucher l'écran, les expérimentateurs utilisent soit **des parties de leur main** (main, doigt, ongle, pulpe) pour les usages qui ne nécessitent pas de gestes minutieux comme téléphoner ou allumer l'appareil. D'autres utilisateurs **s'interdisent au contraire**

d'utiliser leur doigt et privilégient exclusivement le stylet. L'utilisation du stylet est contraignante mais elle permet néanmoins des manipulations plus précises, par exemple lors des consultations d'Internet. Nous avons observé que **l'utilisation du stylet est étroitement liée à l'utilisation du clavier**, l'ouverture de celui-ci permettant de prendre le stylet. En outre, les personnes utilisent parfois des objets qui se trouvent à proximité de l'appareil ISI pour toucher l'écran, par exemple des stylos, des crayons, mais nous n'avons pas observé l'utilisation d'objets provenant d'univers très éloignés.

C. L'ERGONOMIE DU CLAVIER

Contrairement à l'écran tactile qui suscite des réactions positives auprès des expérimentateurs, le clavier évoque des images négatives. Nous verrons que son utilisation n'est pas aisée, notamment pour les manipulations comme le courrier électronique qui nécessitent de taper du texte. Les expérimentateurs ont observé au cours de leurs utilisations non seulement que le clavier n'est pas pratique d'utilisation, mais qu'il est également un élément fragile du terminal.

1. Une image négative : le clavier fait « toc »

Dans les représentations des utilisateurs, le clavier contraste avec le reste de l'appareil Matra qui évoque plutôt des sentiments positifs. **Le clavier de l'appareil n'a pas l'air de bonne qualité**, il est :

- « - Pas terrible.
- Pas fonctionnel.
- Peu fiable.
- Il est pas du tout design. » (groupe Paris, I)

Cet autre utilisateur estime au contraire que **le clavier est à l'image du reste de l'appareil, c'est-à-dire tout aussi peu convaincant** :

« ISI ne faisait pas professionnel. Au moment où j'ai vu ISI pour la première fois, l'écran n'était pas terrible, l'aspect n'est pas terrible. Même quand on le voit, c'est nul. Quand on s'en sert, c'est nul. Il faut tirer le clavier. Ça fait plouc, les touches rebondissent mal, c'est compliqué pour passer des majuscules aux minuscules. Il manque la touche 'Del' par rapport au PC. » (H, 33 ans, utilisateur, I)

Plusieurs personnes ont évoqué l'idée selon laquelle le clavier se rapproche de l'univers des jouets pour enfant. Cette femme trouve par exemple qu'il **ressemble de par sa taille à des claviers d'enfant** :

« Il y a une différence entre ISI et les touches du clavier de l'ordinateur. Sur ISI, c'est plus compliqué par rapport aux majuscules et aux chiffres. L'écran paraît gadget, c'est petit. La finesse du clavier fait clavier d'enfant. On se demande si ça résiste. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

« Ca fait 'merde'. On a l'impression d'avoir un engin costaud, mais le clavier fait truc rajouté, bricolé, pas solide. J'ai dit tout de suite à la personne qui est venue l'installer : 'on a l'impression d'avoir une calculette de même'. Ca ne doit pas être facile pour les personnes âgées ou pour ceux qui ont des gros doigts. » (F, 43 ans, néophyte, I)

Pour cet homme, l'utilisation du clavier est malaisée parce qu'il ne repose sur aucune surface dure alors pendant l'utilisation, il **bouge dans tous les sens** :

« Il faut taper touche par touche, ce n'est pas pratique. Le clavier est dans le vide, ça gigote, ça déborde, ça fait guimauve. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Le clavier est une partie du terminal qui, par sa qualité moyenne contraste avec certaines autres fonctions de l'appareil qui apparaissent aux individus comme étant de meilleure qualité.

2. Un clavier inférieur au confort des claviers d'ordinateurs

La comparaison du clavier du terminal Matra par rapport aux claviers d'ordinateurs fait ressortir plusieurs critiques à l'égard de l'appareil Matra qui apparaît comme un objet difficile à utiliser dont le maniement n'est pas propice à une utilisation intense de différentes fonctions de l'appareil.

a. La conception du clavier est proche de celle du Minitel

Les utilisateurs qui sont habitués au clavier d'ordinateur comparent le clavier du terminal Matra au clavier de Minitel qui est à leurs yeux **peu performant et peu pratique à utiliser** :

« Le clavier d'ISI est rétrograde, il est trop près du Minitel et pas du standard du PC. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

Certains utilisateurs d'ordinateur trouvent néanmoins que les claviers Minitel comportent des caractéristiques comme l'espacement des touches qui rendent **les claviers Minitel plus agréables que celui du terminal Matra** :

« *Le clavier est petit pour envoyer un message. Le clavier est du style Minitel mais en moins pratique. Le Minitel classique a des touches séparées, plus agréables.* » (F, 43 ans, néophyte, I)

Pour les individus qui n'ont pas d'ordinateur à domicile, leur avis sur le clavier du terminal Matra est plus favorable, **ils trouvent qu'il est mieux que le clavier d'un Minitel traditionnel** :

« *Les touches d'ISI sont plus sympas que celles du Minitel, moins dures, moins bruyantes, la communication est plus rapide.* » (groupe Toulouse, non I)

La composition de l'équipement des individus et leurs habitudes d'utilisation de l'informatique sont donc déterminantes dans la structuration de leurs opinions sur le clavier du terminal Matra.

b. Le clavier est difficile à manier pour les personnes qui utilisent un ordinateur

Le clavier d'ordinateur crée des automatismes d'utilisation. Les expérimentateurs voient leurs pratiques modifiées lorsqu'elles sont confrontées à un clavier dont la disposition des touches varie et dont la logique d'utilisation n'est plus la même.

◆ **La disposition des touches varie**

Les personnes qui ont des usages avancés avec un clavier d'ordinateur ne transposent pas aisément leur pratiques sur le clavier du terminal Matra. La **disposition des touches ne leur permet par exemple pas de taper sans regarder** :

« *ISI, ce n'est pas aux normes des claviers si on l'habitude de travailler avec les yeux fermés, ce n'est pas possible. (rires)* » (groupe Paris, I)

« *Le clavier ne ressemble pas à un clavier d'ordinateur, les chiffres normalement sont au-dessous des symboles, sur ISI c'est le contraire, ce n'est pas pratique on se trompe tout le temps, je fais quatre au lieu de l'apostrophe, deux à la place du 'é'. La parenthèse de fermeture,), elle est de côté, alors c'est pas évident de s'habituer à la trouver. Pour quelqu'un qui a quinze ans de dactylo, il a ses habitudes, c'est gênant. Mais comme c'est un produit destiné à des personnes qui ne savent pas utiliser un ordinateur, ça va. Je vois très bien un couple de retraités utiliser Internet là dessus, hop ils touchent l'écran du doigt, boom ils mettent le doigt sur la planète (icône ISI) et c'est parti.* » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Le **confort de frappe est moindre** sur le terminal Matra :

« *Maintenant les constructeurs font des efforts sur les claviers, avec ISI, il n'y a pas de confort de frappe.* » (H, 33 ans, utilisateur, I)

◆ **Il manque des touches**

Les utilisateurs ont remarqué que certaines touches nécessaires aux consultations Internet ou Minitel sont parfois inexistantes. Ou alors elles ne se trouvent que sur l'écran ou que sur le clavier, ce qui **oblige de faire des aller-retour pour réaliser une manipulation** :

- « - Il est incomplet dans le sens où il manque des flèches pour remplacer une souris.
- Il y a des flèches directionnelles, ça marche dans tous les émulateurs Minitel, j'ai essayé, sur ISI ça marche aussi pour avancer dans le Minitel.
- Il manque des touches Minitel. Il faut passer entre le clavier et l'écran. » (groupe Paris, I)

Pour les personnes habituées au clavier d'ordinateur, c'est surtout l'**absence de la touche « shift » qui est problématique** :

- « Ils auraient dû mettre un shift, pour le point (.) on est obligé de se mettre en minuscules. (H, 23 ans, utilisateur, I)
- « Sur le clavier les majuscules c'est pas pratique, c'est pas comme sur l'informatique et il n'y a pas le Shift. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Certains expérimentateurs nous ont cependant **trouvé sur le clavier du terminal Matra une touche qui équivaut à la fonction « shift » sur ordinateur** :

- « Et puis les minuscules et les majuscules c'est tout le temps du verrouillage, sauf si on appuie sur la minuscule et en même temps on écrit, là ça fait comme shift. Et puis le 'Alt' dans la pénombre on voit super mal, cette couleur bordeaux foncé c'est pas top. Par contre il y a plein de caractères cachés (avec Alt), c'est génial on peut écrire sans faute. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

◆ **Les touches majuscule et minuscule sont difficiles d'accès**

Le besoin de recourir à des touches **majuscules et minuscules constitue une expérience « traumatisante »** pour plusieurs expérimentateurs :

- « Le clavier c'est une horreur, les majuscules et minuscules, c'est terrible. » (groupe Paris, I)
- « - Je n'ai utilisé que la zone d'accès 'invité' parce que mon mot de passe ne marche pas. Peut-être que je n'ai pas enregistré ce que je voulais.
- C'est peut-être le problème majuscule, minuscules.
- Ca c'est un piège. » (groupe Paris, I)

Le signe « ABC » qui indique le passage des majuscules aux minuscules n'est pas toujours facile à reconnaître :

« ABC, c'est quand on est en majuscules ou en minuscules, j'ai découvert en faisant un point mais je préfère la touche Shift, ça évite de passer en majuscules totales. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Le **signal visuel indiquant que la fonction « majuscules » est enclenchée** diffère également de celui qui existe sur le clavier d'ordinateur :

« On est habitués sur les claviers informatiques qu'un diode rappelle si on est en majuscules ou minuscules, or ici il faut regarder en haut de l'écran pour savoir. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

c. *Les caractéristiques physiques du clavier*

Certains aspects comme la taille du clavier et la visibilité des touches sont également des éléments qui rendent son utilisation laborieuse.

◆ **Il est trop petit**

La taille du clavier du terminal Matra est **trop petite pour les personnes habituées à taper rapidement** :

« Le défaut d'ISI, c'est le clavier qui est trop petit. Le clavier alpha numérique est bon pour des usages peu répétés. On ne peut pas taper vite. Si on a un ordinateur à côté, on n'hésite pas. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Physiquement, certains utilisateurs ont exprimé ne **pas avoir suffisamment d'espace pour placer leurs mains sur le clavier** de l'appareil Matra :

« J'utilise toutes mes mains sur l'ordinateur, mais ici il n'y a pas la place. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

◆ **La lisibilité n'est pas bonne**

Plusieurs expérimentateurs ont insisté sur le fait que le clavier était **peu lisible, qu'il fallait l'utiliser dans une pièce bien éclairée** :

« Il est sombre, difficile à lire, il faut être dans un endroit très clair. » (groupe Paris, I)

Les **inscriptions en rouge sur les touches bleues** constituent également un obstacle à la visibilité :

« Le rouge, on ne le voit pas vraiment, non c'est vraiment pas bien du tout ce rouge, pour trouver les caractères, il faut être habitué à 'Alt Gr' sinon on ne voit rien. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

« Et puis le rouge sur fond bleu des touches c'est pas bien choisi, c'est sombre, c'est pas pratique. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Le clavier du terminal Matra n'est pas pratique d'utilisation, il constitue un élément important dans la prise de décision des expérimentateurs - qui disposent à la fois d'un accès par le Webphone et par ordinateur - de choisir de n'utiliser que leur équipement informatique pour leurs pratiques Internet voire Minitel.

3. Le clavier apparaît comme un objet fragile et peu pratique

a. Le clavier est rétractable

L'existence d'un clavier rétractable oblige les individus à faire une manipulation supplémentaire, qui est de sortir le clavier pour pouvoir l'utiliser. Or, pendant les observations que nous avons réalisées, il apparaît que **le clavier est le plus souvent en position rentrée**. Un utilisateur garde le clavier rentré parce qu'il trouve que **l'appareil est esthétiquement plus agréable** ainsi :

« Il est rentré le clavier, on ne l'utilise pas souvent pour éviter de le casser, et puis le téléphone est plus sympa sans clavier. Et puis il y a une matrice passive. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Par contre l'existence d'un clavier rétractable permet aux expérimentateurs de placer le terminal dans des endroits comme le bord d'une commode, ou une table de chevet, qui ne **comportent pas toujours de surface rigide sur laquelle poser le clavier pendant l'utilisation**. Cela conduit les expérimentateurs à avoir des pratiques de l'appareil pendant lesquelles le clavier est parfois suspendu dans le vide, ce qui accentue la difficulté d'utilisation :

« Le clavier est en l'air ce qui n'est pas toujours pratique, je tape le mot de passe et après j'utilise le stylet qui est OK. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

Cet utilisateur a posé le terminal sur sa table de chevet, ce qui le conduit à le **déplacer avant chaque utilisation afin de pouvoir accéder au clavier** (soit il le prend sur ses genoux, soit il le tourne sur la table de chevet quand celle-ci n'est pas trop encombrée) :

« Il faut avoir une table pour le clavier, sinon il ne s'appuie pas. C'est pas mal pour un clavier d'appoint mais il faut faire attention, il ne m'a pas l'air solide alors j'appuie pas trop fort. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Le clavier n'est, en outre, **pas facile à sortir** :

« On ne le ferme plus parce qu'on ne peut plus le rouvrir. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

« *Le clavier ne sort pas très bien, en général il est rentré.* » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Les manipulations pour **sortir le clavier peuvent conduire à faire tomber l'écouteur** du terminal Matra :

« *On ne peut pas bouger l'écran, le clavier est difficile à ouvrir, le combiné tombe.* »
(F, 30 ans, utilisateur, I)

Il n'apparaît **pas évident de savoir de quelle manière on ouvre le clavier**, certains utilisateurs ne savaient pas comment faire au début :

« *Nous, on ne savait pas ouvrir le clavier.* » (F, 14 ans, néophyte, I)

Le fait que le clavier ne soit pas fixe mais que chaque utilisation requiert de le manipuler, de le sortir, de le bouger renouvelle voire renforce le sentiment de fragilité du matériel.

b. Un sentiment de fragilité ressort du clavier

Les expérimentateurs éprouvent un sentiment d'**inquiétude à l'égard du clavier qui ne leur paraît pas très résistant** :

« *Il semble fragile, il est rikiki, il aurait fallu qu'il fasse la longueur, je le range, j'ai horreur des trucs qui traînent. Je me sers d'un crayon ou d'un bic.* » (H, 59 ans, utilisateur, I)

De l'avis de certains utilisateurs, le clavier peut **éventuellement convenir à des utilisations d'adultes mais pas à des enfants** :

« *Le clavier a l'air fragile, ça va pour des adultes, pour les enfants non. Et puis il est comme un clavier d'ordinateur, si on le mouille c'est fini, c'est pas comme le clavier du Minitel qui résiste au Coca-Cola. Mais ISI a quand même un clavier plus agréable que le Minitel.* » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Certains évoquent la **nécessité d'avoir un service de maintenance** pour un produit comme ce clavier :

« *Il faudrait avoir une maintenance si on le garde, le clavier fait peur.* » (groupe Paris, I)

Les manipulations que les gens font contribuent à accentuer cette impression de fragilité du clavier. L'**utilisation répétée sans qu'il repose sur une surface solide** augmente par exemple la fragilité de l'appareil :

« J'ai peur que le clavier rétractable ne tienne pas le coup parce qu'il ne repose sur rien, il est un petit peu surélevé. Je préfère le Minitel qui a un meilleur confort d'utilisation des touches. ISI ne donne pas l'impression de solidité extrême. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

D'autres utilisateurs ont **observé que le clavier se déboîte** :

« C'est le clavier qui fait peur, il se déboîte. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Les pratiques que les gens ont eues avec le clavier ont participé à renforcer l'image de fragilité qu'ils avaient de cette partie du terminal.

4. Une faible qualité de frappe du clavier

L'ergonomie du clavier le rend difficile à utiliser, les expérimentateurs trouvant que les touches ne sont pas suffisamment sensibles.

a. Une utilisation laborieuse

Les expérimentateurs ont observé que dans leur utilisation du clavier du terminal Matra, il existe un certain **temps écoulé entre le moment de frappe et l'affichage** de la lettre à l'écran :

« Il y a un décalage entre le toucher de la touche et l'affichage du numéro, il y a un moment où on se demande si on l'a vraiment fait. » (F, 21 ans, néophyte, non I)

Les manipulations laborieuses liées à la structure et à la lenteur du clavier conduisent les personnes à ne **pas développer davantage leurs utilisations d'Internet à cause de ces freins techniques** :

« Le clavier, il faut taper lentement, les corrections sont pénibles, c'est un frein à l'utilisation d'Internet. Il est moins bien que sur l'autre Minitel où on sent quand les touches s'enfoncent. Sur ISI on ne sait jamais si les touches sont prises en compte, alors comme je ne regarde pas à l'écran quand je tape, c'est souvent ennuyeux. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

La composition du clavier conduit les individus à faire des **fautes de frappe lorsqu'ils l'utilisent, ce qui rend son utilisation quelque peu pénible** :

« - Même écrire un mail, ce clavier pour un mail c'est pas pratique.
- Surtout la frappe d'une adresse, se corriger c'est un cauchemar. (rires) » (groupe Toulouse, non I)

b. Les touches sont dures et peu sensibles

Les expérimentateurs ont été contraints dans leurs pratiques à **appuyer de manière insistante sur les touches du clavier pour que leur manipulation soit prise en compte.**

« Le clavier n'est pas assez sensible, il faut taper fort. Il faudrait des touches plus sensibles pour aller avec l'écran tactile. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

« Les touches du clavier ne répondent pas bien, il faudrait qu'elles réagissent quand on appuie tout doucement. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

La dureté des touches se manifeste surtout par le fait qu'on ne **peut pas les enfoncer** :

« Les touches du clavier sont un peu dures, il y a peu de détente. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

« Les touches ne s'enfoncent pas. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

Le clavier est ainsi associé à des actions comme « combattre », « frapper », « s'énerver », qui révèlent plutôt un dysfonctionnement qu'une utilisation facile. Le clavier sert alors « à se taper la tête contre les murs », « à ce qu'il se bloque sous l'appareil ».

c. La configuration n'est pratique ni pour le Minitel ni pour Internet

L'existence d'un « double clavier », composé de certaines touches sur le clavier et d'un pavé numérique sur le terminal complique parfois l'utilisation. Pour l'utilisation du Minitel, cette **oscillation entre le clavier et le pavé numérique n'est pas toujours évidente** :

« Le double clavier téléphone et Minitel, on ne pense pas spontanément à l'utiliser, sur Minitel ce serait bien d'avoir un pavé à côté pour tout taper sur le clavier du Minitel. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

Le clavier n'est pas non plus spécialement conçu pour les pratiques d'**Internet qui nécessitent des touches particulières utilisées fréquemment et qui n'existent pas** sur le clavier du terminal Matra :

« Le clavier n'est pas très bien conçu, ils auraient pu rendre les caractères utilisés pour Internet d'accès plus direct, ça aurait pu être optimisé. J'ai un clavier querty, alors l'azerty c'est parfois un peu pénible, surtout certains caractères pour Internet sont en minuscules ou pour faire des manipulations fréquentes comme un point (.), ou un slash (/), ici il faut se mettre en majuscules. C'est encore pire pour les tirets (-) ou pour les tilds (~) il faut carrément se mettre en ALT. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Le clavier est un élément de l'appareil qui n'encourage pas une utilisation répétée des fonctionnalités du terminal Matra. Au contraire, les difficultés d'utilisation auxquelles les individus sont confrontés les incitent parfois à délaissier certaines pratiques.

5. Le pavé numérique

Le pavé numérique du terminal est diversement utilisé par les expérimentateurs, certains ont observé qu'il y avait un temps de **retard entre le moment de la frappe et l'affichage du numéro à l'écran** :

« Par rapport aux autres téléphones quand on appuie sur les touches il y a du retard. C'est sympa comme téléphone. » (H, 17 ans, utilisateur, I)

Contrairement au clavier du terminal (sur lequel les expérimentateurs font des fautes de frappe parce qu'ils tapent parfois certaines lettres sans que celles-ci soient mémorisées par l'appareil), sur le pavé numérique, le décalage entre la frappe et l'affichage du numéro n'est pas réellement gênant parce que les personnes ont remarqué que **les manipulations effectuées sont toujours prises en compte** :

« Les touches du clavier numérique, c'est différent, il y a un décalage mais les numéros sont toujours pris en compte, je n'ai pas besoin de regarder. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Ce décalage du temps d'affichage conduit les personnes à mettre en place des pratiques qui consistent à ne **pas regarder l'écran pendant la composition du numéro** :

« Les touches, ce n'est pas génial, ça met un temps fou pour s'afficher, à cause de cette lenteur, il ne faut pas le regarder, il faut composer le numéro sans suivre ce qu'on écrit, sinon on se plante. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

Par contre, une utilisatrice a expliqué avoir **recours à l'écran seulement en cas de difficulté, par exemple si un correspondant ne répond pas**, elle vérifie à l'écran le numéro qu'elle a composé :

« Quand ça ne répond pas, je regarde [pour voir quel numéro elle a composé, sinon elle le fait sans regarder]. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

Les expérimentateurs soulignent également que le pavé numérique n'est **pas très confortable, il faut appuyer avec force sur les touches** :

« Les touches de téléphone ne sont pas très réussies. Ça ne me plaît pas de marteler tout le temps. J'utilise le stylet pour aller directement où je veux. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

Certaines personnes ont été confrontées à des **blocages de certaines touches indispensables comme le zéro** :

« Le pavé numérique se bloque sur zéro et on ne peut pas composer la suite du numéro. » (groupe Paris, I)

Les expérimentateurs ont une **image négative** du clavier, il contraste avec le reste de l'appareil qui donne au contraire une image plutôt positive.

Les personnes associent un **univers enfantin** au clavier, à cela s'ajoute l'impression d'avoir quelque chose de **peu solide** qui est en décalage avec le design de l'appareil. Les **difficultés d'utilisation** du clavier confortent les individus dans leur opinion. Pour les utilisateurs d'ordinateur, il est difficile à manier parce que la **disposition des touches** diffère des claviers d'ordinateur. Pour tous les expérimentateurs, son **utilisation est laborieuse** : la taille est petite, il n'est pas stable, la lisibilité est mauvaise, les touches sont dures, l'accès aux majuscules est malaisé. Finalement, la configuration du clavier ne facilite aucun usage sur le terminal Matra, au contraire, il **décourage les individus** à l'utiliser.

D. LES MANIPULATION DE CONNEXION ET LES FACONS D'ETEINDRE LE TERMINAL

Au cours des observations des pratiques d'utilisation du terminal Matra, il semble intéressant de souligner quelques pratiques de consultation qui reflètent certaines caractéristiques ergonomiques qui sont fréquemment évoquées par les expérimentateurs. Nous allons nous intéresser plus précisément aux pratiques liées aux icônes, à la page bis et aux manières d'éteindre l'appareil.

1. Les différentes icônes

Les expérimentateurs ont recours à différentes icônes en fonction de ce qu'ils souhaitent faire. Les explications de cet utilisateur montrent qu'il connaît les fonctions des **différentes figures qui apparaissent à l'écran et qui ont dans son esprit des fonctions bien précises** :

« L'enveloppe, c'est pour accéder directement à ma boîte Internet, là haut c'est pour accéder au Minitel, et ISI c'est pour accéder à l'Internet. Ca c'est le répertoire. Il y a une icône c'est pour la hot line expérimentatrice, au milieu, c'est pour activer l'adresse Internet des expérimentateurs. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

2. La page « bis »

La page « bis » constitue **une gêne** pour la plupart des expérimentateurs qui sont obligés de **faire une manipulation supplémentaire** pour enlever cette page de l'écran avant de pouvoir utiliser l'appareil. Un homme explique par exemple qu'il ne lui est pas possible de composer un numéro après avoir soulevé l'écouteur (manipulation qui enclenche automatiquement l'apparition de la page « bis »). Il doit par conséquent s'habituer à composer le numéro avant de décrocher le combiné :

« Son problème, c'est que quand on décroche il fait 'bis', la seule façon de le faire marcher, c'est de faire le numéro et de décrocher après. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Un autre utilisateur est également parfois confronté à **l'impossibilité de composer directement un numéro** :

« Après avoir raccroché je reviens au menu, par contre j'ai remarqué que quand je décroche, parfois j'arrive à numéroté, d'autres fois j'arrive sur la page avec le 'bis'. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Lorsque les personnes raccrochent le combiné du terminal, il voient **apparaître la page de la fonction « bis »** :

« [Il raccroche la page 'bis' apparaît. Il clique en haut à gauche pour revenir à l'accueil.] » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Cette configuration du terminal conduit les expérimentateurs à devoir **faire une manipulation supplémentaire pour éteindre l'appareil** :

*« - fils : On raccroche et ça y est, la page verte apparaît.
- homme : C'est sûr que se serait plus convivial d'avoir la page d'accueil que ce vert, quand il s'éteint il reste sur le vert, quand on le rallume j'aimerais bien tomber sur la page d'accueil. »* (F 46 ans néophyte, H 47 ans utilisateur, fils 22 ans utilisateur, non I)

La plupart des personnes que nous avons rencontrées n'ont **pas d'usage de la page « bis », par contre ils trouveraient plus pratique de revenir directement sur la page d'accueil** :

« Ce qui est idiot c'est de rester sur le 'bis', on n'a jamais besoin de rappeler la personne qui vient d'appeler ou celle qu'on vient d'appeler. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Certains ont pris l'habitude d'**éteindre complètement l'appareil pour éviter l'apparition de la page bis** :

« Je pose le téléphone, je préférerais un écran d'accueil sans le 'bis' et si on doit le nettoyer, ce n'est pas pratique. On a pris l'habitude d'éteindre l'appareil. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

La page « bis » est une caractéristique d'utilisation qui n'emporte pas l'adhésion des utilisateurs qui ne comprennent pas dans quel contexte celle-ci peut s'avérer pertinente.

3. Les manières d'éteindre l'appareil

Au yeux des utilisateurs, il n'est pas facile d'éteindre le terminal Matra. A l'image du discours de cet homme, les expérimentateurs évoquent devoir souvent **appuyer avec beaucoup d'insistance sur la croix pour l'éteindre** :

« Mon problème, c'est que j'aime bien repartir et revenir sur l'écran du départ. Mais ce n'est pas possible, il faut que je le déconnecte, même avec le doigt, il est chiant à éteindre, il faut marteler sur la croix. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

Certaines personnes qui utilisent l'ordinateur pour accéder à Internet regrettent de ne **pas avoir la déconnexion automatique sur le terminal, cet homme évoque que cet appareil est à son avis conçu pour augmenter la consommation** des individus :

« On n'a pas la déconnexion automatique, ce qui est un handicap pour cette machine. Certains peuvent ne pas savoir comment l'éteindre. C'est une machine faite pour consommer plus, c'est la politique de France Telecom. Par exemple Lemel c'est anodin, on dépose et on va chercher un message et chaque fois on va payer quelque chose. Pour échanger du courrier, ça va durer deux ou trois secondes et vous allez payer pour trois minutes, mais au final, une lettre ça coûte trois francs et un e-mail quarante-cinq centimes, alors il y a un intérêt économique que je le garde. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

A travers l'analyse de ces trois manipulations, on peut souligner que les itinéraires de consultation des expérimentateurs sur le terminal diffèrent en fonction de l'action que les gens souhaitent faire (téléphoner, Minitel, Internet) et des configurations du terminal.

L'ergonomie du terminal Matra influence directement les pratiques que les individus mettent en place. Certaines caractéristiques contribuent à éloigner les expérimentateurs de l'utilisation de l'appareil. La **chaleur du combiné** et l'existence d'un **appareil filaire** incitent par exemple les individus à préférer utiliser un autre terminal plutôt que le terminal Matra pour téléphoner.

Les perceptions des individus sur les différentes parties de l'appareil varient beaucoup. Alors que les utilisateurs ont une **impression positive** en ce qui concerne la **forme**, la **couleur** et **l'écran tactile** du terminal, ils ont au contraire une **image négative du clavier** de l'appareil. Confrontée aux pratiques que les person'nes ont développées à partir de l'appareil, l'ergonomie de l'écran apparaît comme une caractéristique diversement appréciée en fonction des utilisations faites par les individus. Le clavier confirme au contraire les premières impressions négatives des individus et se révèle à la fois **fragile** et **difficile à utiliser**.

VI. LES PERCEPTIONS ET LE FUTUR DU TERMINAL ET DES SERVICES

ISI

Nous allons dans cette partie nous intéresser aux perceptions des individus en ce qui concerne l'expérimentation ISI en particulier et sur le concept du Webphone en général.

Plusieurs préoccupations vont nous guider dans notre démonstration. Dans un premier temps, nous analyserons les différentes définitions que les individus donnent de l'appareil en nous attachant notamment à cerner quelles sont les caractéristiques qui participent à faire d'un appareil un produit de haute technologie dans l'esprit des gens, avant d'analyser les différentes manières choisies par les expérimentateurs pour désigner l'appareil.

Dans un second temps, nous esquisserons le bilan que les individus font de l'expérimentation du terminal Matra. C'est à partir de ce bilan que nous détaillerons ensuite les améliorations à apporter au terminal que les expérimentateurs nous ont suggérées, puis les publics auxquels ce genre d'appareil peut éventuellement s'adresser.

Enfin, dans un dernier temps, ce sont les projets des individus qui nous intéresseront. Plus précisément, nous analyserons les décisions des individus en ce qui concerne le terminal ISI : pourquoi la plupart des individus envisagent-ils de le rendre ? Et selon quelles modalités est-il possible d'envisager de garder le terminal ? Dans une perspective plus large, nous nous attacherons à esquisser les perspectives d'avenir que les expérimentateurs ont concernant les éventuelles modalités d'acquisition d'Internet dans leur foyer.

A. LES ELEMENTS DE DEFINITION ATTRIBUES A L'EQUIPEMENT ISI

Les éléments de définition attribués à l'équipement ISI s'organisent autour de différents angles. Nous avons choisi tout d'abord d'analyser quel sont les facteurs qui conduisent les personnes à considérer l'outil comme étant « de haute technologie ». Est-ce que c'est l'aspect qui est le plus influent ? Ou au contraire est-ce que les personnes sont plutôt attentives aux potentialités de l'appareil ? Ensuite nous allons plus précisément analyser les définitions que les individus donnent de l'appareil, qui sont tour à tour fondées sur des représentations mais également sur les usages que les individus ont développés à partir du terminal. Enfin, nous détaillerons les diverses façons de désigner l'appareil choisies par les expérimentateurs.

1. L'équipement ISI : un outil « high-tech » ?

C'est la rencontre de plusieurs facteurs qui participe à faire d'un appareil un outil de haute technologie dans l'esprit des expérimentateurs. Nous avons notamment observé

l'importance de l'apparence extérieure du produit à laquelle s'ajoute la nouveauté par rapport aux équipements existants dans le foyer et à la situation particulière de l'expérimentation. Nous verrons également que les individus nuancent leurs impressions d'avoir un objet de haute technologie à la lumière des utilisations qu'ils ont pu mettre en place à partir du terminal, mais aussi en fonction des autres objets auxquels ils comparent le terminal Matra, objets qui sont plus ou moins connotés technologiquement.

a. L'aspect extérieur du terminal évoque la haute technologie

A travers l'analyse des perceptions que les expérimentateurs ont du terminal, nous pouvons observer tout d'abord que l'apparence extérieure de l'objet participe de la définition du caractère « hautement technologique » d'un appareil. Comme le dit cette femme, c'est **le design qui rattache l'appareil à un univers de haute technologie** :

« *Le design est futuriste, c'est une technologie d'avant-garde.* » (F, 21 ans, néophyte, non I)

Un autre utilisateur a davantage évoqué la taille de l'appareil, à ses yeux les signes qui évoquent **la haute technologie sont la miniaturisation des appareils ainsi que l'accès à Internet** qui se fait selon lui sans doute par le câble :

« *C'est les objets multimédia miniaturisés. Pour moi c'est high-tech parce que c'est compact, à cause de l'affichage aussi plat, j'imagine que c'est à cristaux liquides, et avoir Internet c'est relativement nouveau c'est peut-être lié au câble. Le fait que ce soit compact c'est le signe de la haute technologie, parce qu'il y a plein de possibilités d'utilisation.* » (H, 28 ans, néophyte, non I)

L'écran tactile de l'appareil constitue un autre élément qui le rattache à l'univers de la haute technologie :

« *Ca fait high-tech, l'écran tactile, les couleurs.* » (H, 30 ans, utilisateur, non I)

Pour certains expérimentateurs, cet écran **ressemble au visiophone qui représente à leurs yeux l'appareil haute technologie du futur** par excellence :

« *L'écran c'est un petit pas vers le visiophone, ça fait high-tech et ça plaît aux gens qui le remarquent.* » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

b. L'appareil Matra est high-tech parce que c'est une innovation qui entre dans le foyer

Les innovations technologiques existent le plus souvent à l'extérieur du foyer, c'est par exemple le **TGV qui constitue une avancée mais qui n'est pas physiquement présente dans les foyers** des individus, au contraire du terminal ISI :

« Quand on parle technologie rien n'empêche de faire un appareil plus rapide, c'est vrai que même à grande vitesse il y a parfois des engorgements. La technologie c'est super moderne, c'est évolué comme un TGV par rapport à une machine à vapeur. »

(H, 59 ans, utilisateur, I)

L'extériorité de la technologie est également perceptible dans le discours de cet homme qui a vu des **Wehnelts dans des magazines mais sans penser que cet objet allait si vite être distribué auprès des particuliers** :

« C'est high-tech, je l'avais vu dans les magazines, je travaille dans la domotique, mais je ne pensais pas le voir si rapidement sur le marché. Je trouve qu'il est innovant, que le design est réussi, qu'il est convivial. Ce qui manque, c'est une caméra pour Internet, mais comme c'est un téléphone, ce n'est pas France Telecom qui fera ça, pour qu'on ne téléphone plus que par Internet. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

Pour un autre utilisateur, le Webphone est un appareil de haute technologie parce qu'il permet **une utilisation domestique d'un objet innovant** :

« Oui, ISI c'est high-tech, c'est les utilisations domestiques les plus avancées, c'est high-tech comme les DVD, les téléphones qui font télévision en même temps avec une caméra associée au téléphone, les ordinateurs portables. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

Pour certaines personnes, le **Webphone correspond à leur vision des équipements domestiques du futur** :

« L'intégration de l'informatique dans les trucs d'utilisation quotidienne comme le téléphone, ça va vers la vision que j'ai du futur. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Une autre expérimentateur nous a parlé de l'écran tactile comme d'une fonction qu'on trouve fréquemment dans des lieux publics. Le terminal ISI « importe » dans la sphère domestique cette fonction d'écran tactile, considérée comme relevant d'une haute technologie :

« On sent qu'il y a de la technologie derrière. L'écran tactile, c'est quand même une technologie mûre mais qui n'est pas encore rentrée dans les foyers. ISI peut être un

moyen de la faire entrer dans les foyers. ISI est une bonne utilisation des technologies avancées. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

La haute technologie de l'appareil existe pour d'autres utilisateurs à travers les **fonctions auxquelles ils n'avaient auparavant pas accès, comme le répondeur** pour cette femme :

« Parce qu'il y a une messagerie, alors que nous on a toujours été contre le répondeur parce que ça nuit à notre tranquillité. Ne pas avoir de répondeur ça nous protège. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

c. C'est « high-tech » parce que c'est un objet en test

Le contexte même de l'expérimentation confère à l'appareil une image de haute technologie. Cette utilisatrice déclare qu'elle est contente d'**avoir un appareil innovant en test que les autres personnes n'ont pas** :

« Oui c'est 'high-tech' déjà parce que c'est un produit en test, c'est intéressant d'avoir un appareil que personne n'a, c'est la première fois que ça m'arrive, ce n'est pas déplaisant. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Une autre femme a insisté sur le fait de posséder un objet que les **autres n'ont ni ne connaissent**, ce qui est pour elle l'assurance d'avoir quelque chose de haute technologie :

« J'ai le sentiment d'avoir un outil de haute technologie. Je suis contente que ce soient les Français qui aient ça. Les étrangers ont déjà eu l'idée du Net Work Computer. J'ai parlé d'ISI à des collègues étrangers. Ils ne comprennent pas le Minitel ni Internet comme ça, c'est innovant. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

d. Ce qu'il y a « dans » le terminal est en retard

Si certains expérimentateurs soulignent le caractère innovant et de « haute technologie » de l'outil ISI, une partie des personnes rencontrées rappellent néanmoins le décalage auquel elles sont confrontées, entre leur **perception de l'appareil qui évoque la haute technologie, et les utilisations qu'elles ont pu en faire qui sont dissonantes** :

« Je n'ai pas du tout l'impression que c'est un outil de haute technologie au niveau de l'utilisation alors qu'au niveau visuel, il fait outil technologique. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Les caractéristiques évoquées par les expérimentateurs ont trait à la **lenteur de la navigation sur Internet** par exemple :

« L'écran tactile c'est un peu nouveau, c'est un gadget, mais la lenteur, ce n'est pas très 'high-tech'. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

A la lenteur s'ajoute l'existence du **combiné filaire qui, selon cet homme, participe à discréditer cet objet** :

« J'aime bien posséder quelque chose de bien, dans cet appareil il n'y a que cet aspect Internet qui m'énerve, c'est lent et il n'y a pas de possibilités. Et le fil du téléphone c'est vraiment un truc qui m'a énervé, ça fait vraiment truc des années soixante. Dans la vie j'aime les choses bien faites, quand on veut révolutionner, on ne fait pas les choses à moitié. Cet appareil c'est un peu ça. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Une autre utilisatrice nous a expliqué qu'elle n'avait **découvert aucune fonction nouvelle** dans le terminal qu'elle ne connaisse pas par ailleurs :

« Je ne sens pas que je possède un outil de haute technologie. Les fonctions téléphonie existent, comme le téléphone répondeur répertoire. Ces fonctions existent déjà dans d'autres téléphones, mais sont réduites. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

C'est parfois l'**absence de fonctions comme un répondeur intégré** qui surprend les personnes qui ont par leurs pratiques associé cet outil à l'appareil téléphonique :

« Pour un appareil aussi pointu, 'high-tech', c'est discordant, ringard d'avoir un combiné avec un fil, et puis qu'il n'y ait pas de répondeur intégré. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

En d'autres occasions, c'est **le regard de l'autre qui discrédite l'appareil**, lorsque les expérimentateurs font essayer le terminal à des amis sans que cela ne provoque de réactions, la dimension haute technologie perd de son sens :

« Ca fait technologique ? Ca n'a pas troublé mes copines. Je leur ai dit : 'j'ai un super téléphone, il faut venir voir'. Elles n'ont pas essayé, elles s'en foutent. Pareil pour Internet, je n'ai pas eu de questions de mon entourage, ils ne sont pas branchés. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

Pour d'autres, un outil high-tech **doit être orienté vers le futur or ils ont le sentiment que le terminal Matra est le reflet de son époque** :

« Pour moi 'high-tech' c'est plus 'haut', même si quand même à l'intérieur il doit avoir des trucs 'high-tech'. » (F, 23 ans, utilisateur, I)

« C'est un truc avec les capacités d'aujourd'hui. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

L'imaginaire d'un outil de haute technologie est donc en partie mis à mal par les caractéristiques techniques de l'appareil qui surprennent parfois les individus par leur manque de modernité.

e. L'appareil est plus ou moins « high-tech » selon l'objet auquel il est comparé

◆ **Par rapport au téléphone**

Lorsque certains expérimentateurs évaluent le terminal Matra, ils insistent sur le fait que **ce qui leur semble appartenir au passé peut apparaître comme relevant de la haute technologie à d'autres individus**. Ainsi cet utilisateur ne pense par exemple pas que l'appareil soit de la haute technologie, par contre il ajoute que **par rapport au téléphone c'est un appareil haut de gamme** :

« Je trouve que c'est un outil très français, c'est-à-dire que c'est une conception très française de la high-tech, c'est-à-dire que c'est une machine qui est très en retard. C'est un téléphone sophistiqué. Mais pour mes parents c'est différent, pour eux, c'est un outil high-tech. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Cette discussion familiale illustre les différentes perceptions que les individus ont de l'appareil. Pour la femme, l'appareil Matra n'est pas de la haute technologie mais de la technologie parce qu'il **ne possède pas une fonction comme la visioconférence à laquelle elle confère une forte valeur technologique**. Pour le fils au contraire, le degré de technologie se mesure en fonction de l'**offre disponible dans les magasins de télécommunications comme les agences France Telecom** dès lors, le terminal est **un téléphone de haute technologie** :

« - femme : C'est de la technologie.

- fils : Tu rigoles, va dans une agence France Telecom, pour un téléphone c'est super high-tech.

- femme : S'il y avait un visiophone, j'aurais considéré que c'est de la haute technologie.

- homme : Si, c'est de la haute technologie.

- femme : Pour moi, c'en n'est pas, s'il y avait eu la visioconférence, ça aurait été de la haute technologie. » (F 46 ans néophyte, H 47 ans utilisateur, fils 22 ans utilisateur, non I)

◆ **Par rapport au Minitel**

Certains expérimentateurs comparent le terminal au Minitel ce qui les amène à ne **pas lui conférer une valeur technologique très forte, c'est simplement une nouvelle version de Minitel** qui est par ailleurs un service auquel les individus ne croient pas dans l'avenir :

« Je n'ai pas le sentiment d'avoir un outil technologique . ISI est novateur, c'est une évolution du Minitel. Il faut remplacer le Minitel. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

◆ **Par rapport à l'ordinateur**

Les expérimentateurs qui **comparent le terminal à leur ordinateur concluent qu'il n'est pas « high-tech »** :

« C'est pas plus 'high-tech' qu'un ordinateur. Si on n'avait pas d'ordinateur ni de modem, ISI serait bien. » (F, 20 ans, utilisateur, I)

Lorsque les deux appareils sont côte à côte, la comparaison est non seulement verbale mais surtout visuelle, la **haute technologie c'est l'ordinateur et non pas le Webphone** :

« Non, à côté j'en ai plus [son ordinateur], ce serait 'high-tech' s'il y avait eu une caméra, on en parle depuis longtemps. Avec la caméra on aurait attaqué un autre univers. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

◆ **Par rapport à Internet**

Les expérimentateurs qui n'ont pas accès à Internet dans leur foyer confèrent une **valeur « high-tech » au terminal Matra par l'intermédiaire de la possibilité d'accéder à quelque chose, Internet**, qui est par définition un service relevant d'une haute technologie :

« Internet ça a une image très 'high-tech'. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

Les expérimentateurs apprécient donc diversement le caractère « haute technologie » de l'équipement ISI, notamment selon les autres outils de communication avec lesquels ISI est mis en comparaison. Par ailleurs, si l'aspect extérieur du terminal peut engendrer des associations à un outil « high-tech », en revanche une utilisation effective nuit à cette image, de par les difficultés pratiques rencontrées.

2. Les composantes de la définition du terminal

Nous avons choisi d'analyser les manières dont les expérimentateurs définissent le terminal, en étudiant les définitions qu'ils construisent à partir des usages qu'ils ont de l'appareil, ainsi que leurs représentations. Les éléments d'une définition attribuée à ISI ont été recueillis à la fois au cours des observations / entretiens, et au cours des deux réunions de groupe. Nous allons voir que selon les cas, l'équipement est défini à partir d'une de ses trois fonctions spécifiquement, ou au contraire à partir de son caractère multifonctionnel.

a. Le terminal est associé à sa fonction téléphonique

Une première série de perceptions, émises au cours des réunions de groupe ou de façon plus rationnelle au cours des entretiens à partir des usages des expérimentateurs, assimilent l'équipement ISI avant tout à sa fonction téléphonique. Associé à un téléphone, ISI peut renvoyer néanmoins à différents degrés de complexité de cette fonction.

◆ **Un téléphone ordinaire, familier et agréable**

Pour certains expérimentateurs, le terminal Matra est **un téléphone quelconque, sans rien de particulier** :

« A la base, c'est un téléphone du point de vue des usages. Il est passe partout, ni beau, ni laid. Ca passe. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Cette utilisatrice insiste sur le fait qu'elle considère le terminal comme un **téléphone qui est esthétiquement agréable** :

« - femme : Au moment de l'installation deux collègues étaient là, ils l'ont vu. C'est un joli téléphone, je dis bien téléphone.

- fille : J'ai dit 'j'ai un nouveau téléphone'. » (F 49 ans, fille 17 ans, utilisateurs, I)

C'est ainsi un appareil qui **suscite des réactions positives** :

« [Il ressemble] à un téléphone, les gens qui le voient trouvent qu'il a une bonne tête. » (H, 30 ans, utilisateur, non I)

Les perceptions des individus concernant **le téléphone** indiquent qu'ils le considèrent comme étant un **objet qui s'intègre facilement dans le foyer**. Cet homme explique qu'il est aisé de s'approprier un téléphone :

« Il ressemble à un objet familier, très rapidement il paraît évident avec son téléphone et son écran. » (H, 51 ans, néophyte, I)

◆ **Un téléphone sophistiqué**

Certains expérimentateurs estiment que le terminal Matra est un téléphone auquel on a ajouté plusieurs fonctions. Pour cet utilisateur, il se **situe entre le téléphone et l'ordinateur**, il est mieux que le premier mais moins bien que le second :

« C'est un téléphone amélioré, c'est mieux qu'un téléphone mais moins bien qu'un ordinateur, on ne peut pas télécharger, c'est comme un ordinateur avec seulement un écran et une souris. » (H, 17 ans, utilisateur, I)

Le premier contact avec l'outil nécessite d'**apprivoiser un appareil qui a l'air d'un téléphone** mais dont certaines caractéristiques annoncent l'existence de fonctions supplémentaires :

« Quand on voit ça [ISI] c'est quelque chose de pas connu, il est bizarre parce qu'il a le ton d'un téléphone mais il n'est pas classique parce que c'est un monobloc et parce qu'il a un écran intégré. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

Une autre femme nous a raconté parler du terminal en disant que c'est **un téléphone doué d'intelligence** parce qu'il sait faire différentes choses qui ont trait à des technologies de pointe :

« J'en ai parlé à des collègues de travail du secteur informatique et à des relations extra professionnelles. Je l'ai montré à un ami VRP intéressé par la messagerie. Je dis aux gens : 'je fais un test autour d'un nouveau type de produit France Telecom, comme pour le Minitel'. Je leur dis que c'est un poste téléphonique intelligent. Au départ, c'est un téléphone, c'est sa fonction première. À côté, il a des fonctionnalités complémentaires qui permettent d'utiliser les technologies avancées. Je leur dis que c'est un poste avec un écran. Les gens m'ont posé des questions comme 'quels sont les usages?', 'quelle est la différence avec un micro?', 'quel est l'objectif?', ça les intéresse. Mais ils ne posent pas de questions sur les apparences. Je leur explique que c'est un poste intégré avec un bloc. Ils ne posent pas de question sur l'encombrement de la machine. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

Certaines personnes voient dans le terminal Matra **un standard téléphonique** :

« ISI ressemble à un petit standard téléphonique. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Sur le plan des représentations, **les fonctionnalités liées au téléphone sont qualifiées positivement** comme l'illustrent les termes suivant : *« une fonction téléphone agréable », « le répertoire est pratique ».*

Le téléphone via le terminal ISI est associé à **la mise en mémoire** (*« le carnet d'adresses », « mémoriser les appels reçus »*), à l'utilisation de l'**écran tactile** (*« on appelle d'une seule pression sur l'écran »*), à **l'aspect visuel** (*« les petites images permettent de mémoriser des visuels »*), et aussi à la *« longueur de la communication »*.

Les attributs du téléphone (visuel, tactile) l'associent à un **être vivant** (*« c'est un téléphone vivant, l'image est en plus, il est coloré, tactile, une musique l'agrémenterait. », « C'est un concept de vie, les autres téléphones sont morts, sans lui il y a de la monotonie dans la pièce. »*).

◆ **Un téléphone Internet**

Enfin, le terminal apparaît à certains expérimentateurs comme un téléphone qui permet d'accéder à Internet, cette utilisatrice nous a raconté avoir parlé de l'appareil en insistant sur l'**intégration du téléphone et d'Internet** :

« Dès que ISI a été installé, tout de suite j'ai téléphoné à un copain. J'ai expliqué que j'étais en train de tester un nouveau téléphone que France Telecom va commercialiser. Je lui ai dit que c'était un nouveau téléphone qui permet l'accès Internet. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

b. Le terminal est associé à sa fonction Minitel

Dans une seconde série de représentations, l'équipement ISI est davantage associé à sa fonction d'accès aux services Télétel. Plusieurs éléments fondent cette association.

◆ **Les caractéristiques physiques (écran, clavier) évoquent le Minitel**

La forme de l'appareil conduit les utilisateurs à l'assimiler à un Minitel, **le clavier fait par exemple référence au Minitel** :

« C'est un super Minitel, ce qui est rappelé par le clavier. Mais c'est limitant pour les touches. C'est entre les deux, le Minitel et le PC. Pour nous, c'est insuffisant. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

Pour cet expérimentateur, c'est **l'écran qui rapproche l'appareil du Minitel** :

« Ca me fait penser à un Minitel à cause de l'écran. Ca fait Minitel moderne sur le plan du design. Le Minitel, c'est ringard. Mais la comparaison d'ISI avec le Minitel n'est pas péjorative. La première impression que j'ai eue en voyant ISI, c'est de me dire : 'tiens, c'est un Minitel'. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

En comparaison avec le Minitel, l'esthétique du terminal est diversement perçue. Certains estiment en effet que la **forme et la couleur ne sont pas plus attrayantes** que celles des appareils existants :

« Oui mais maintenant ils font des jolis Minitels tout jaunes. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

D'autres trouvent au contraire que le terminal a une **allure plus agréable** que celle des Minitels classiques :

« On compare plus ISI au Minitel qu'à l'ordinateur. C'est un Minitel plus beau avec Internet. Il me fait penser à un Minitel, à un fax. Esthétiquement il est beau, le profil

de l'écran, la manière de l'inclinaison de l'écran est belle par rapport à la base. »

(H, 28 ans, néophyte, non I)

◆ **Le fonctionnement est celui du Minitel**

Certains expérimentateurs disent avec ironie que l'appareil n'est pas Internet mais qu'il constitue un **bricolage entre un service, le Minitel qui appartient au passé, et Internet qui représente le futur** :

« [A nos amis] on leur dit : 'c'est bien, c'est Internet du futur'. Non, on leur dit : 'c'est le Minitel du futur qui intègre Internet. On a juste à toucher et ça a la forme du Minitel'. » (H, 33 ans, utilisateur, I)

Cette utilisatrice insiste sur les points qui différencient le **terminal ISI qui a un fonctionnement similaire au Minitel**, d'un micro-ordinateur :

« ISI ne ressemble pas à un ordinateur, il n'a pas le caractère évolutif de l'ordinateur, le Minitel a un peu évolué, le boîtier a un peu changé, mais le fonctionnement est toujours le même. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

Un autre utilisatrice définit le terminal par la **possibilité qu'il offre d'accéder à des données**, elle ne distingue pas le Minitel d'Internet, le second permettant selon elle d'accéder à la même chose, avec seulement des images en plus :

« ISI est un téléphone Minitel au sens d'accès à des données à distance, mais ce n'est pas un ordinateur. Pour moi, le Minitel et Internet, c'est la même chose. L'accès à l'Internet, c'est de la consultation avec de l'image en plus. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

◆ **C'est un Minitel amélioré**

Les expérimentateurs ont connaissance de différents modèles de Minitel, notamment les plus récents auxquels leur fait penser le terminal Matra. L'**apparence extérieure, l'écran et l'existence du téléphone** le rapprochent du Minitel :

« [Il ressemble à] un Minitel amélioré, il a la taille de l'écran d'un Minitel et le téléphone intégré. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

« Il ressemble au nouveau Minitel, avec l'écran en façade, les touches, sinon il n'a pas grand chose de plus. J'aime bien son design. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Certaines personnes retrouvent sur le terminal Matra des **fonctions comme le répertoire qu'elles avaient déjà vues auparavant sur d'autres appareils** :

« ISI est proche de la dernière génération de Minitel qui a une fonction répertoire, une fonction transfert. Ma tante en a un. ISI en est proche pour la forme et la fonction. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Cette utilisatrice a découvert une **fonction supplémentaire mais qui ne fonctionne pas, il s'agit du paiement à distance** :

« Il ressemble à un Minitel, par contre il a une fente de côté pour le paiement mais je ne sais pas comment ça marche. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

c. Le terminal est associé à sa fonction Internet

Un troisième type de rapprochement est celui opéré par certains utilisateurs entre le terminal ISI et la fonctionnalité d'accès au réseau Internet :

« ISI, c'est quelque chose où on peut accéder à tellement de sites. Pour moi, je pense que c'est Internet. Mais je n'ai pas pu accéder à Internet pour acheter par correspondance, ce n'est pas clair pour moi. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

D'autres personnes ajoutent qu'il s'agit d'un **accès simplifié à l'Internet** :

« ISI est un accès plus simplifié à Internet. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

La **possibilité d'accéder à Internet** par le terminal est véritablement une caractéristique majeure de cet appareil, cette conversation entre un père et sa fille illustre de quelle manière le père conçoit **Internet comme un outil de démocratisation de l'accès à Internet** :

« - fille aînée : Ca va être le nouveau téléphone de l'an deux mille. Ce n'est pas très rapide.

- homme : Peut-être mais pense que tout le monde n'est pas équipé d'Internet. » (H 59 ans utilisateur, F 36 ans néophyte, fille 14 ans néophyte, I)

Toutefois, et nous y reviendrons dans l'analyse du bilan de l'expérimentation, certains expérimentateurs – principalement par ceux équipés d'un autre accès Internet – rejettent totalement le rapprochement entre ISI et Internet, les fonctionnalités du terminal s'inscrivant **en négatif par rapport aux performances de l'Internet via PC**. Ainsi dans les associations, ISI évoque « l'impossibilité d'enregistrer de l'information », « l'impossibilité de communiquer des fichiers joints », « l'impossibilité de télécharger », « l'impossibilité d'imprimer ». D'autre part, avec ISI « les images ne sont pas mobiles ».

d. Le terminal se caractérise par sa multifonctionnalité

Si ISI peut être qualifié plus spécifiquement par une de ses fonctions, c'est au contraire sa qualité multifonctionnelle qui le caractérise aux yeux d'une partie des expérimentateurs.

◆ **Un outil qui « rassemble » et qui « simplifie »**

Au niveau le plus large, le terminal ISI est associé à des actions liées à **la communication en général**, comme « *échanger* », « *s'informer* », « *prendre contact* », « *parler* », « *recevoir* », « *envoyer* ». Il est également associé à des **actions spécifiquement liées aux outils technologiques** comme « *téléphoner* », « *communiquer* », « *surfer* », « *utiliser* », « *accéder* », « *rechercher* ».

Plus spécifiquement, c'est le fait de regrouper différentes fonctions qui caractérise ISI :

« ISI est un terminal multifonctions à usage domestique, c'est un outil de haute technologie, quand même. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

Ainsi, la spécificité du terminal, c'est le « tout en un ». Elle est exprimée à travers les associations « *regrouper* », « *simplifier* », « *rassembler* », « *unifier* », qui soulignent **l'idée de l'unité à partir de la diversité**.

Le concept du « *tout en un* » est qualifié de « *novateur* », d'« *original* », d'« *intéressant mais perfectible* ». Toutefois, la **multifonctionnalité du terminal est également connotée de manière négative**, notamment par les « néophytes » : « *trop en un plutôt que tout en un* ». Les difficultés d'utilisation (« *au départ on en chie* ») sous-tendent le constat que « *[le terminal ISI, c'est] une bonne idée pas aboutie* ».

Sur le plan de l'imaginaire, l'idée du « *tout en un* » est associée à l'idée d'un **gain de place** (« *encombrement minimum* »), d'une **perte de poids** (« *poids léger* »), de l'**économie** (« *éviter les achats d'autre matériel* ») et de la **mobilité** (« *changer de place souvent* », « *transportable* », « *va partout* »).

Sur un plan plus rationnel, le terminal ISI présente l'avantage de ne nécessiter qu'« *une prise* », de ne posséder que deux fils (« *il y a que deux fils avec ISI, avant il y avait les fils du Minitel, du téléphone* »), et d'être de ce fait « *plus esthétique* », « *plus pratique* » et « *plus intégré qu'un PC* », « *C'est vrai qu'il [le terminal ISI] est plat, qu'il prend peu de place* ».

Certains utilisateurs énumèrent les fonctions auxquelles ils peuvent avoir accès par ce téléphone, et il est intéressant de souligner qu'**Internet ne figure pas dans la liste** de cet homme qui n'a pas d'accès Internet par ordinateur :

« C'est d'avoir un combiné qui fait tout, répondeur, Minitel et téléphone. » (H, 47 ans, utilisateur, non I)

L'idée de regrouper plusieurs appareils séduit les utilisateurs, par contre **le téléphone filaire leur déplaît** :

« ISI c'est tout cumulé le seul reproche, c'est le téléphone avec le fil. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

◆ **Une multifonctionnalité qui peut en faire un « gadget »**

Par certains aspects, le terminal Matra évoque aux utilisateurs un objet qui relève du gadget. Les expérimentateurs équipés d'un accès Internet par ordinateur pensent que **la fonction Internet sur le terminal n'est pas sérieuse** et que l'intégration des fonctions téléphone et Minitel existe déjà dans d'autres objets :

« Il est vendable avec des modifications, surtout à notre époque. A terme, il peut remplacer le téléphone à la maison, pour l'instant c'est un gadget la partie Internet. Il existe déjà des téléphones et Minitel à la fois, celui là c'est un gadget. Mon frère disait que c'est un gadget parce que l'accès Internet ne permet pas de faire grand chose, le seul truc c'est le mail mais même là, si on en reçoit beaucoup c'est lent. Lemel est facile d'utilisation, c'est écrit supprimer, envoyer, c'est clair. Mais si on utilise le répertoire, le temps qu'on ouvre on a le temps de vieillir. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Outre ces fonctionnalités, le terminal comporte également un aspect « **gadget** » **lorsque les individus le comparent à un jouet d'enfant** :

« Le design d'ISI est dans l'air du temps. Ca fait penser à un Minitel, pas à un ordinateur. Ou peut-être à un ordinateur d'enfant. Ca fait gadget, Minitel rajeuni. » (F, 42 ans, utilisateur, I)

Une autre utilisatrice voit en l'appareil Matra un objet qui peut inciter les personnes à utiliser le Minitel ou Internet sans en avoir eu une utilisation auparavant. Mais ne voyant **pas d'utilité fondamentale à ce type de services, elle a tendance à penser que ce terminal est un gadget** :

« Il a tous les atouts, en même temps tout ça fait un peu gadget. Les fonctions sont une tentation à l'utilisation, les gens sans Minitel, sans Internet, ça peut développer leur goût pour ces choses. Mais ça n'en reste pas moins un gadget. » (F, 21 ans, néophyte, non I)

e. Les associations liées à la forme du terminal : entre l'ordinateur et l'objet de science fiction

Outre ses fonctionnalités, ce peut être la forme et le fonctionnement de l'objet qui sous-tendent les perceptions qu'en ont les expérimentateurs. ISI évoque ainsi d'une part un micro-ordinateur, et d'autre part un objet de science fiction.

♦ **ISI ressemble à un micro-ordinateur, pour les expérimentateurs qui n'en ont pas**

Quelques caractéristiques du fonctionnement du terminal ISI évoquent l'ordinateur pour les expérimentateurs qui n'ont pas d'équipement informatique dans leur foyer ou qui en ont une utilisation limitée à l'extérieur. Cette femme parle de la possibilité de **cliquer comme quelque chose qui évoque l'ordinateur** :

« Il ressemble vaguement à un ordinateur, il faut cliquer. » (F, 21 ans, néophyte, non I)

Son ami évoque également l'univers informatique en insistant sur le clavier et sur l'aspect général de l'appareil :

« Le clavier rétractable c'est bien pensé, tout le monde demande comment on fait pour pianoter, il fait penser à un ordinateur. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

De par sa taille, le terminal Matra ressemble davantage à **un ordinateur pour enfant** :

« Moi il me fait penser plus à quelque chose pour les enfants, par sa taille. Il me rappelle les ordinateurs pour les enfants, j'en avais un qui avait les touches du même format qu'ISI. » (F, 21 ans, néophyte, non I)

Les individus qui ont une pratique de l'ordinateur ont par contre un discours complètement différent, pour cette femme, il est **impossible de travailler sur le terminal Matra, ce qui le distingue de l'ordinateur** :

« C'est un téléphone ou un Minitel mais sûrement pas un ordinateur, on ne peut pas travailler dessus. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

♦ **ISI évoque un objet de science-fiction**

Parmi les représentations, certains expérimentateurs imaginent également que l'équipement ISI est un objet appartenant à l'univers de la science-fiction. Cette fille pense que **l'écran sert à espionner les personnes** :

« Il est bizarre, avec sa forme je croyais que c'était pour espionner les gens. » (F, 14 ans, néophyte, I)

Le frère d'un expérimentateur a également déclaré que l'**appareil lui évoque ceux existant dans les films** :

« Ce n'est pas moche, on dirait un truc vidéo qu'on voit dans les films. » (E20 frère)

Un autre utilisateur nous a dit penser que le terminal Matra s'insère dans un univers de science-fiction et d'**objets issus des techniques du design futuriste** :

« Il [ISI] fait Matrix ou Existenz, ou encore des trucs en forme bulle désignés par Renault, il fait un peu chewing gum. Il fait un peu truc du futur, le design est assez sympa. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Les éléments qui participent à la définition de l'équipement ISI sont donc pluriels, et s'articulent de manière particulière selon que l'expérimentateur associe l'outil à une de ses trois fonctionnalités spécifiques, qu'il évoque plutôt la forme de l'objet, ou enfin qu'il place justement la spécificité d'ISI dans son caractère multifonctionnel.

3. Les modes de désignation de l'appareil Matra

Nous allons voir que les manières que les personnes ont de désigner le terminal Matra varient énormément selon les expérimentateurs.

◆ Par le nom générique

Quelques expérimentateurs nous ont dit avoir recours au terme générique Webphone pour nommer l'appareil. Cette femme utilise par exemple ce mot parce qu'elle trouve que c'est **drôle et que ça lui confère une connotation technologique** :

« On appelle ça un Webphone, c'est rigolo et puis ça fait high-tech, les gens à qui on le montre, ils trouvent que c'est intéressant, on leur dit qu'on teste un Webphone. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

◆ Par le nom du service France Telecom

Certaines personnes ont choisi de l'appeler « terminal ISI », l'utilisation de ce mot a d'ailleurs parfois conduit les individus à transformer ISI et ISIS. Une femme professeur de français a cru que **France Telecom avait volontairement choisi d'appeler l'appareil ISIS** :

« ISI au début j'ai cru que c'était ISIS, je me suis dit 'tiens, France Telecom fait de la littérature'. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

Une autre jeune utilisatrice continue à l'appeler ISIS :

« ISIS, ils l'appellent comme ça. » (F, 14 ans, néophyte, I)

D'autres expérimentateurs ont remarqué que la **signification anglaise d'ISI voulait dire facile** :

« *C'est 'plus facile' en anglais.* » (H, 47 ans, utilisateur, non I)

◆ **Par la fonction et l'usage**

Certains nomment l'appareil en se référant aux **fonctions accessibles, c'est-à-dire le plus souvent le téléphone, Minitel, ou plus rarement Internet** :

« *On l'appelle le téléphone qui fait Minitel et Internet.* » (groupe Toulouse, non I)

« *On l'appelle le téléphone.* » (F, 21 ans, néophyte, non I)

Un autre expérimentateur nous a dit appeler différemment l'appareil en fonction des utilisations qu'il en faisait, ainsi **le nom évolue en fonction de l'usage** :

« *Quand on utilise le téléphone on dit téléphone, quand on utilise le Minitel on dit Minitel et Internet on ne l'utilise pas.* » (groupe Paris, I)

◆ **Par la localisation de l'appareil**

Les individus qui disposent de plusieurs appareils de communication dans leur foyer les distinguent parfois en **précisant dans quelle pièce de la maison ils se trouvent** :

« *On dit le téléphone, c'est par la localisation qu'on le désigne, on dit le téléphone du bureau, le nouveau téléphone, le téléphone expérimental.* » (F, 49 ans, utilisateur, I)

◆ **Par l'apparence de l'appareil**

L'apparence extérieure de l'appareil peut constituer une manière de désigner l'appareil, le terminal Matra est ainsi appelé : « *Le téléphone à écran* ».

◆ **Par l'expérimentation**

Certaines personnes ont choisi d'utiliser le contexte de l'expérience pour nommer l'appareil auquel elles n'attribuent pas de nom particulier mais qu'elles **désignent par l'expérimentation de France Telecom** :

« *Le truc de France Telecom.* » (groupe Paris, I)

« *Le truc à essayer, j'en parle pas en fait. (rires)* » (groupe Paris, I)

Certains ne se sont pas approprié le terminal, pour eux, ça reste **une chose sans nom** :

« *Il n'a pas de nom, ISI c'est le truc, un mois et demi après c'est comme ça.* » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

4. Les univers rattachés au terminal ISI

Les animations de groupe ont permis de faire émerger les univers de références du terminal ISI sur le plan de l'imaginaire.

a. *Un univers familier*

Un premier univers de référence est celui de la familiarité. Divers aspects du terminal sont rattachés à cet univers.

◆ **Un aspect malin**

Le caractère malin, pratique et rapide du terminal est exprimé à travers l'association du terminal :

- au personnage fictif de Mac Gyver, « *parce que c'est le petit couteau suisse qui permet de bricoler un petit quelque chose pour résoudre une petite situation.* »
- à un *moyen* de transport petit et rapide, qui peut se faufiler comme la patinette électrique: « *Une patinette électrique c'est malin, facile, convivial, c'est un mode de transport qui se développera* »
- à un animal rapide comme un kangourou « *parce qu'il transporte rapidement l'information, par son dynamisme, il est rapide d'accès, il est sympa, il a une bonne tête, il est marrant.* »
- à un insecte travailleur et efficace comme la fourmi qui est « *petite, qui peut aller partout* ».

◆ **Un aspect ludique**

L'évocation de l'aspect ludique du terminal est présente dans les associations du terminal avec :

- Un petit animal vif comme le hamster associé lui-même au « *jeu* »
- Un animal qui change de couleur, qui est « *ludique, marrant* », tel le caméléon, et qui fait penser à ISI car « *il a plusieurs fonctions, Minitel, téléphone et Internet* »
- « *Les vacances* »

◆ **Un aspect attachant**

L'aspect attachant du terminal ISI est révélé par le rapport presque intime à un objet quasiment vivant évoqué par certains participants : « *On le caresse* », « *il est mignon* », « *il est indispensable* ».

L'association de la machine à un être vivant qui rend l'outil attachant est perceptible dans l'évocation que font les expérimentateurs à propos des sons. Le terminal ISI leur évoque un « *souffle* », un « *glouglou* », un « *tongtongtong* » ou encore un « *tututututututut plonplonplon* ». Ces bruits sont ceux que l'on entend au cours d'une recherche sur Internet. Mais ces sons ne sont pas perçus de manière négative, ils participent **d'une image plutôt**

drôle et attachante du terminal : « *J'ai une amie qui est venue voir, elle était morte de rire* ».

La caractère attachant du terminal est aussi révélé par **l'évocation de ses faiblesses**, par la comparaison avec « *une taupe [qui] a un problème de vue [mais] qu'on a envie de caresser* » ou « *un cochon d'Inde qui est moins agile qu'un hamster* ». Ces faiblesses paraissent donc plus attendrissantes que décourageantes.

Mais le caractère attachant du terminal peut être dû à une **relation de dépendance** qui est exprimée par l'association du terminal à des maladies comme « *l'obsession* », « *la boulimie* », « *la maladie d'amour* ».

L'attachement peut aussi être de l'ordre du **passionnel** (« *ISI, c'est l'inséparable parce que quand je m'en séparerai ça sera monotone, ce sera triste. ISI, c'est mon amour* »), de la **déraison** ou de la **perte de contrôle, l'absence de limite** lorsque le terminal est associé à la « *fièvre, style fièvre du samedi soir où on s'éclate* ».

◆ **Un aspect convivial**

Les évocations expriment également l'aspect convivial du terminal. En effet, le terminal **fait partie de la maison**, il est comparé à un « *chat qui est dans son petit coin, sur lui-même, qui ronronne* ». Il s'intègre bien à l'espace de la maison « *on pourrait le décorer* ». En effet, le terminal « *s'oublie, s'intègre* », il « *n'est pas trop choquant* ».

Il fait aussi partie de l'univers de la **famille** (« *[si ISI était un film ce serait] Un air de famille parce que le terminal est accessible à tous, c'est pour tous* »). Ainsi, l'ambiance du terminal est jugée « *conviviale, chaleureuse, chaude* ».

b. L'univers de la technologie de communication

Un deuxième groupe d'évocations situe le terminal ISI dans l'univers de la technologie de communication.

Le pôle positif est représenté par l'expression « *révolution dans la technologie* ».

Le pôle négatif est plus fourni en expressions telles que : « *pauvreté des moyens de communication* », « *bug* », « *vitesse de transmission très perfectible sur Internet* », « *navigateur vieillot* ».

c. L'univers de l'innovation

Un troisième univers de référence sur le plan imaginaire est celui de l'innovation avec pour corollaire le futur, l'ouverture, la performance, mais aussi le risque d'être dépassé et d'être difficile d'accès.

◆ L'ouverture

Un premier corollaire de l'innovation est l'ouverture de soi sur le monde. Ainsi, le terminal ISI est vu comme un outil qui offre « *Internet, Minitel et le téléphone* » et qui « *permet de faire plus de choses* ».

Cette ouverture est vue comme une **source d'enrichissement personnel** (« *On s'enrichit, enfin pas au sens propre.* ») en terme de culture, mais aussi de « *contacts avec les gens* ».

Cette ouverture aux autres par le biais de l'usage des fonctionnalités du terminal est associée à la **rapidité** ([Si le terminal était un film, ce serait quoi ?] « *2001 l'odyssée de l'espace pour le côté moderne qu'on a sur Internet, pour l'ouverture sur le monde, un coup de clic, on communique, c'est le progrès, l'ouverture.* »)

◆ Le futur

Un second corollaire de l'innovation est le futur. Ainsi, le terminal ISI est associé à :

- **Un moyen de transport à la pointe de la technologie** comme une fusée « *pour le côté futur rapide pour explorer plein de choses.* »
- **des films de science fiction** comme 2001 l'odyssée de l'espace « *pour l'ouverture vers le futur, pour l'aspect futuriste, l'espace* » ou Le cinquième élément « *pour le futur* » ou encore 1984 ou Brazil « *parce qu'on y voit des types devant un petit écran* ».

◆ La performance

Un troisième corollaire de l'innovation est la performance. Les éléments associés à la performance sont :

- La « **couverture globale de l'information** » associée au « *satellite* »
- La **rapidité associée** au « *Concorde* » qui rappelle le terminal ISI avec lequel « *on peut accéder directement, on peut icôner, c'est rapide* ». Mais la comparaison du terminal avec le Concorde peut être à double tranchant. Alors que le Concorde *permet* « *d'accéder en une heure à l'autre bout de la planète* », « *il faut [également] une heure [à ISI] pour se connecter* ». Un autre objet exprime la rapidité, il s'agit de « *la fusée mag 4 [qui] est très rapide, [qu']on ne peut pas égaler* ».
- La **puissance associée** ici à une « *hydre [qui] fait plusieurs choses* » et qui est invulnérable « *sauf si elle est décapitée* » ou au « *lion* »

◆ Une innovation dépassée ?

Jusqu'ici l'univers de l'innovation est associé, par les participants des réunions de groupe, à une marche en avant (ouverture, futur, performances), mais la course au progrès contient de manière intrinsèque **le risque de son propre dépassement**. On le voit à travers les évocations qui associent le terminal ISI à des objets « *has been* ».

Ainsi, le terminal ISI est associé à « *l'ordinateur comme on l'imaginait il y a trente ans* » ou à un « *carrosse* » qui fut moderne à une époque, même « *fastueux* », mais qui

aujourd'hui n'est « *pas le meilleur moyen de transport* » ou encore à la « *téléportation* » qui était un « *moyen du futur dans Star Trek* », un classique de la science fiction des années 70.

L'aspect dépassé de l'objet technologique le rend **presque ridicule** comme l'exprime l'évocation du film Les vacances de Monsieur Hulot qui met en scène « *un modernisme qui prête à des situations comiques* ».

Outre le fait d'être dépassée, l'innovation peut être aussi **inadaptée** au contexte de son lancement sur le marché : « *Je pense que si c'est un produit qu'ils avaient lancé sur le marché, ils auraient bu le bouillon, ils auraient pris le bouillon avec, sous l'eau. C'est plutôt une image assez négative, c'est sous l'eau.* ».

Enfin, l'innovation peut aussi **ne pas être un projet abouti** : « *Je pense qu'il faudrait quelques améliorations déjà, si ça allait plus vite... Il y a moyen de faire quelque chose, il faudrait l'aménager un peu* ». Dans l'esprit d'un participant à l'animation de groupe, l'innovation est associée à une **ambiance offensive** : « *c'est un certain France Telecom qui a décidé de contre-attaquer face à la chute vertigineuse du Minitel, ils ont essayé de faire un super Minitel avec Internet intégré pour faire perdurer la manne financière que représente le Minitel. C'est une tentative de contre-attaque, savoir si les rebelles vont se laisser remporter le match c'est un autre problème.* »

En conclusion de cette analyse des différentes définitions du terminal, soulignons que les expérimentateurs perçoivent l'équipement ISI comme étant un outil de haute technologie, mais de manière surprenante ils le définissent en **le comparant plus aisément à un téléphone** et non pas à un objet plus high-tech.

Le terminal Matra est connoté comme un appareil de haute technologie dans l'imaginaire des expérimentateurs pour plusieurs raisons : par son **apparence extérieure**, parce que c'est une **innovation** dans leur foyer (notamment l'écran tactile) et tout simplement parce que c'est un appareil **en test**. Si on s'éloigne de ces premières impressions, les individus réajustent leurs dires en insistant davantage sur le fait que même si « la coquille » fait référence à la haute technologie, ce **qui est à l'intérieur de l'appareil est « en retard »**. Lorsque les expérimentateurs élaborent une définition en associant le terminal à d'autres objets, l'appareil perd pratiquement toute connotation high-tech, il est dès lors assimilé le plus souvent à un Minitel (à cause de l'écran, du design, des fonctions), à un téléphone, voire à un jouet.

L'analyse des perceptions que les expérimentateurs ont du terminal Matra nous incite donc à souligner **les clivages entre l'apparence de l'appareil et ses possibilités d'utilisation.**

B. LE BILAN DE L'EXPERIMENTATION

Nous allons dans cette partie nous intéresser au bilan que les expérimentateurs établissent, relatif aux différentes fonctionnalités de l'outil ISI, en fonction des pratiques qu'ils ont effectivement eu l'occasion de développer.

1. La fonction téléphonie : une fonction appréciée d'ISI

Les personnes rencontrées apprécient en général la fonction téléphonie, et notamment les possibilités liées au répertoire. En revanche, les critiques portent sur le caractère filaire du combiné.

a. Un « super téléphone »

Les expérimentateurs dressent un bilan plutôt positif de leurs utilisations téléphoniques du terminal Matra. Cette femme regrette d'avoir initialement eu une attente au niveau Internet, elle pense que lors du **recrutement des expérimentateurs France Telecom aurait du insister davantage sur les fonctions téléphoniques qui sont plus abouties et moins sur l'accès Internet :**

« Je suis déçue car au départ, la personne qui a présenté le produit a mis en avant la connexion Internet parce que la téléphonie est plus connue. La connexion Internet est décevante, alors que la téléphonie est bien. Pour la téléphonie seulement, ISI est un projet viable. Mais ça ne vaut pas le coup de mettre Internet. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

La fonction **téléphone contraste fortement avec le Minitel et l'Internet :**

« C'est mitigé, le téléphone me plaît beaucoup, il est convivial, facile d'utilisation, le reste ça ne casse pas des briques. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Un autre expérimentateur estime qu'il faudrait **supprimer la fonction Internet et recentrer l'appareil autour du téléphone et du Minitel :**

« Je suis déçu par rapport à mes attentes uniquement au niveau d'Internet. Au niveau répertoire, téléphone, messages émis, ISI est parfait en tant que téléphone, sauf pour le fil. Au niveau Minitel, c'est un Minitel, sans plus ni moins. Ils feraient mieux d'enlever Internet et de faire un Minitel/ téléphone. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Le service téléphone du terminal semble **satisfaire la plupart des attentes des individus** :

« Pour moi c'est surtout le téléphone, il couvre toutes les fonctions. (...) Il me plaît, quand ton père m'a dit qu'on allait tester un nouveau téléphone, je ne m'attendais pas à ça, ça dépasse vraiment mes attentes. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

Certains utilisateurs seraient **intéressés par le terminal exclusivement pour utiliser les fonctions de téléphonie** :

*« - homme : Oui, c'est super bien fait, il est mignon, pratique. Même si je ne suis pas tenté par Internet, je me laisserais peut-être tenter par un appareil comme celui-ci.
- femme : Pour le téléphone il est vraiment bien fait. »* (H 22 ans, F 21 ans, néophytes, non I)

Certaines utilisatrices évoquent cependant les **limites du téléphone qui sont d'une part l'existence d'un combiné filaire et d'autre part l'absence d'un répondeur intégré** :

« Le problème c'est qu'il y a des fonctions de base qui sont absentes, comme le téléphone sans fil, et le répondeur. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

« Les attentes pour le téléphone, le Minitel et l'Internet ont été satisfaites, je lui reproche de ne pas avoir un répondeur intégré, on pourrait le faire facilement et ça prendrait peu de place. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

b. Le répertoire

Certains expérimentateurs sont **très enthousiastes** au sujet de la fonction répertoire du terminal :

« Le téléphone a un 'top répertoire', on peut peut-être faire plus mais je ne sais vraiment pas quoi, c'est vraiment un 'top téléphone'. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Le répertoire rend certaines manipulations comme la composition du numéro ou d'un code de service Minitel **plus faciles et rapides** :

« C'est l'appel rapide et puis c'est plus facile et plus agréable pour le Minitel, surtout ce qui est bien c'est le répertoire qui permet de retrouver les numéros sans chercher dans son carnet. » (F, 20 ans, utilisateur, I)

Les icônes qui peuvent être créées à partir d'une page du répertoire sont une possibilité qui plaît aux expérimentateurs qui apprécient de pouvoir **enclencher une communication par une simple pression du doigt** :

« Je suis déçu, c'est un super téléphone, sans plus. Les autres fonctionnalités je les ai sur mon micro. Je suis quand même satisfait, le cadran est lisible, le répertoire est agréable il permet de se servir de la richesse d'expression des icônes pour répertorier l'ambulance, l'infirmier, le médecin. Pour les personnes âgées, ce n'est pas inintéressant de juste poser le doigt. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

Le répertoire ne convainc cependant pas tous les utilisateurs, ainsi un homme nous a expliqué que le **gain de temps engendré par l'utilisation du répertoire pour composer un numéro était négligeable** :

« Les numéros on a aussi vite fait de les composer tactactactac, ou alors sur un téléphone à mémoire. Au total on risque de perdre quinze secondes, ce n'est rien. » (groupe Paris, I)

Il a ajouté que les **icônes perdent tout intérêt si on y appose le nom du correspondant** :

« Même cette fonction répertoire n'est pas bien, l'icône je veux bien mais pourquoi le nom à côté, je trouve que le nom à côté de l'icône n'apporte franchement rien, autant avoir le nom seul, à quoi sert l'icône ? » (groupe Paris, I)

c. *La fonction mains libres*

L'existence du haut-parleur **modifie les pratiques téléphoniques** des personnes qui n'avaient pas accès à cette fonction dans leur équipement antérieur :

« La téléphonie est super, Internet c'est zéro. Ce qui est bien, c'est qu'on n'est pas obligé de décrocher, la personne m'entend si j'appuie sur la touche haut parleur. Par contre, si je décroche et que je mets le haut-parleur, ça marche mal. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Ceux qui connaissaient déjà la fonction mains libres **avaient parfois des appareils moins performants que le terminal ISI** :

« - homme : Le téléphone c'est mieux, c'est le luxe, le confort.

- femme : Le mains libres est mieux qu'en bas. » (F 50 ans utilisatrice, H 51 ans néophyte, I)

2. **Le Minitel : un outil satisfaisant, mais qui n'est pas tourné vers l'avenir**

Certaines personnes qui ont une importante utilisation des serveurs Minitel commençant par **3617 ne peuvent pas consulter ces serveurs payants à partir de leur émulateur Minitel sur ordinateur**. Le Webphone les intéresse pour pouvoir accéder à ce genre de services :

« L'avantage avec le Minitel, surtout avec le 3617, c'est qu'il y a des bases de données très complètes à haute valeur ajoutée qu'on n'a pas sur Internet sauf par accès payant sur Internet par carte bancaire, le cas échéant ça peut devenir intéressant si en même temps on développe le porte-monnaie électronique qui n'oblige pas à faire usage de sa carte bancaire pour consulter un site à haute valeur ajoutée. Ce qui fait qu'on pourrait consulter ces sites, mais toujours de façon anonyme vis-à-vis de son banquier. On n'est pas obligé de montrer à son banquier qu'on consulte des fichiers Banque de France pour se tenir au courant sur un certain nombre de choses sur comment va son banquier. Ou on n'est pas obligé de montrer à son employeur qu'on consulte régulièrement le registre du commerce pour savoir quel est son état financier pendant qu'on est en train de le traîner aux Prud'hommes. C'est un besoin d'anonymat. Je vais paraître rétrograde mais je n'ai pas de carte bancaire et je n'en veux pas. On me donnerait un porte-monnaie électronique avec ISI je le prendrais. » (groupe Paris, I)

Si l'accès par Minitel est donc doté de vertus par rapport à l'accès sur un site Internet pour cet interviewé, néanmoins l'image du Minitel évoquée par la plupart des individus rencontrés est celle d'un **appareil rétrograde** dont les jours sont comptés. Le terminal Matra ne participe pas à créer un intérêt nouveau :

« A terme, ce qui sera inutile, c'est la cohabitation entre le Minitel et Internet car tous les serveurs Minitel basculeront vers Internet. L'intérêt d'ISI est limité. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

Certaines fonctions comme le **paiement à distance existent sur les Minitels mais ne sont pas accessibles depuis le terminal Matra** ce qui le rend moins intéressant que certains Minitels pour cet usage spécifique :

« On n'a pas la possibilité de mettre sa carte bleue pour faire des achats à distance, donc ISI est en régression par rapport au nouveau Minitel qui a cette fonction. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

Dans la majorité des cas, le Minitel ne constitue finalement pas une fonction qui suscite beaucoup d'enthousiasme auprès des utilisateurs, qui perçoivent ce service comme appartenant au passé. Néanmoins, la présence du terminal ISI peut avoir pour certains expérimentateurs engendré de nouvelles pratiques d'accès aux services Télétel. Ainsi cet homme qui explique de quelle manière le **Minitel a supplanté les annuaires papier qu'il avait l'habitude de consulter** :

« Le Minitel je n'en éprouvais pas le besoin, maintenant je n'ai plus le réflexe papier pour chercher les numéros. Par contre Internet ne m'attirait pas et ne m'attire pas plus maintenant. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

3. Une fonction Internet qui ne répond pas aux attentes initiales des expérimentateurs

La fonctionnalité du terminal ISI qui donne la possibilité aux expérimentateurs de naviguer sur le Web et de disposer d'une adresse électronique ne donne pas satisfaction à la plupart d'entre eux. Plusieurs se disent ainsi *« déçu »* de l'appareil. Différents éléments sont à la source de cette insatisfaction ou de cette déception.

a. Les usages sont freinés

Les pratiques que les expérimentateurs ont pu développer sur le terminal Matra ne correspondent pas à ce qu'ils auraient aimé faire. **La lenteur est souvent citée comme un frein à l'utilisation d'Internet :**

« Je suis déçue car je n'ai pas pu faire ce que je voulais faire à cause de la lenteur du réseau. Si la vitesse est supérieure, j'aurais pu l'utiliser. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

Les individus qui ont essentiellement **utilisé le terminal pour découvrir un petit peu l'Internet ont également été surpris par sa lenteur :**

« Mes attentes pour le téléphone et le Minitel ont été satisfaites, pour l'Internet je suis satisfait en partie : le prix me gêne, cliquer avec le stylet c'est pas terrible, et c'est lent. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

A la lenteur s'ajoute l'**impossibilité de consulter certains sites** comme par exemple les sites de « chat », ce qui rend l'utilisation trop malaisée aux yeux des utilisateurs :

« ISI avait l'air intéressant, mais c'est trop compliqué, trop lent. Ca avait l'air sophistiqué, je m'attendais à quelque chose de plus rapide et de plus utile. J'ai essayé le 'chat', c'était trop lent. Je n'aime pas le clavier quand on appuie, on a peur de casser quelque chose. J'ai été agacée car c'est lent surtout pour le 'chat'. »
(E13 fille14)

D'autres utilisateurs se montrent plus philosophes comme un homme qui opère un **écrémage des sites auxquels il ne peut pas accéder à partir du terminal Matra sur lequel il se contente uniquement d'utiliser la messagerie électronique :**

« Je m'attendais à envoyer des e-mails, c'est mission accomplie. La navigation c'est aussi très bien mais il ne faut pas être trop demandant, quand j'arrive sur une page

où il y a du son ou de la vidéo, je ne regarde même pas. Il n'est pas trop lent, c'est comme au restaurant, quand on demande un steak ce n'est pas instantané, il faut qu'il se prépare, ISI, à cinq 'kilos par seconde' ne va pas spécialement lentement, par contre c'est vrai que vers deux trois heures du matin il y a des embouteillages. »

(H, 23 ans, utilisateur, non I)

b. L'accès Internet fait « gadget »

La fonction Internet sur le terminal ISI apparaît aux yeux des utilisateurs comme une « pièce rapportée » qui n'est pas vraiment aboutie. Certains utilisateurs qui ne sont pas équipés d'un accès Internet par micro-ordinateur dans leur foyer sont déçus parce qu'ils ont l'impression d'avoir eu **un appareil dont les possibilités sont très réduites** :

« Ce n'est pas un ordinateur. Je voudrais pouvoir jouer en réseau, télécharger. On ne peut rien mettre dans ISI et même si on pouvait, l'écran est trop petit. Ce qui me dérange, au niveau d'Internet, c'est que c'est un peu bâtard : on touche un peu à Internet sans pouvoir s'y faire. On fait Internet pour 'faire mumuse'. Internet fait complètement rajouté pour faire moderne. Ca fait Internet gadget. On l'a mis pour dire qu'il y est. L'utilisation n'est pas extraordinaire. C'est pour les gens qui sont obtus à Internet, comme ça, ils essayent. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Cet autre utilisateur n'est pas convaincu par l'idée **d'avoir exclusivement des usages à caractère consultatif sur Internet** :

« C'est limite pour Internet, ou alors juste à titre consultatif, comme on ne paie pas l'abonnement et qu'on se connecte rapidement. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

Les expérimentateurs qui ont par ailleurs accès à Internet par micro-ordinateur dans leur foyer jugent le terminal Matra en le comparant à leur matériel. Il en ressort que l'Internet a « une longueur de retard » sur l'appareil Matra parce qu'il n'y a **pas de capacité de mémoire** :

« Le téléphone et le Minitel c'est un plus, par contre, Internet c'est vraiment la première génération, s'ils pouvaient mettre un minimum de mémoire. » (groupe Paris, I)

L'**impossibilité d'imprimer** est également évoquée par certains utilisateurs :

« Ca m'embête de ne pas pouvoir imprimer, pour avoir un appareil futuriste autant qu'il soit complet dès le départ, ce n'est pas mon cas mais les gens qui consultent leurs comptes, qui font des commandes, c'est bon de les imprimer. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

Enfin, certaines personnes ont des connaissances plus pointues en informatique et elles **réprouvent l'utilisation de logiciels Microsoft** :

« ISI est basé sur une technologie Microsoft à laquelle je ne crois pas trop, Windows CE, ce n'est pas efficace, il y a des erreurs. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

c. L'accès par ISI ne soutient pas la comparaison avec l'accès par ordinateur

Les expérimentateurs qui sont à la fois équipés d'un accès Internet par micro-ordinateur et par le terminal Matra pendant l'expérimentation parviennent à la conclusion que leur **équipement informatique est plus adapté à leurs pratiques de l'Internet que le terminal Matra** :

« Je suis en partie déçu car la fonction Internet est mieux sur l'ordinateur. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Une femme a accepté l'expérimentation parce qu'elle souhaitait bénéficier d'un second point d'accès Internet à son domicile qui comporte plusieurs étages. Elle observe néanmoins que **l'accès par le terminal Matra n'équivaut pas à un accès par ordinateur, et ne lui permet donc pas de doubler son équipement** (elle va sans doute équiper l'ordinateur de son mari qui se trouve au premier étage d'un accès Internet et prendre Numéris) :

« Je suis déçue par l'Internet, ça ne me fait pas un Internet en haut et un en bas [en bas elle a son PC avec accès Wanadoo, le bureau de son mari est en haut où se trouvent également les autres pièces à vivre, la cuisine, la chambre, le séjour, la terrasse...], pourtant ce serait agréable d'en avoir deux, je pourrais faire des recherches entre des lectures, alors que je ne vais pas en bas spécialement pour ça. »
(F, 50 ans, utilisateur, I)

Un autre utilisateur parvient à la conclusion que le Webphone ne répond pas à ses **besoins qui sont déjà satisfaits par les objets dont il dispose**, en l'occurrence un ordinateur avec émulateur Minitel :

« Le téléphone et le Minitel existaient déjà avant, et ce qui révolutionne cet appareil, Internet, ce n'est pas pour moi. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

d. L'utilisation de la fonction Internet sur ISI est complexe

Le terminal Matra n'a pas séduit les expérimentateurs par sa facilité d'usage, au contraire, les personnes non équipées d'ordinateur pour Internet le **comparent à des objets qui sont difficiles à manier** :

« *C'est aussi dur que d'utiliser une climatisation, une montre Casio.* » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

Les expérimentateurs qui sont familiers de l'informatique et qui utilisent Internet par ordinateur ne le trouvent **pas non plus facile à utiliser** :

« *Il est trop compliqué pour tout le monde.* » (groupe Paris, I)

« *C'est trop difficile, pourtant je suis informaticien.* » (groupe Paris, I)

Les expérimentateurs participant aux réunions de groupe expriment **leurs difficultés d'utilisation** du terminal à travers diverses évocations. Ainsi, l'association du terminal ISI à la « *maladie de Parkinson* » évoque la **perte de maîtrise** (« *quand on est sur Internet on appuie, on appuie.* ») qui est aussi exprimée par les expressions « *On se ruine* », « *ce n'est pas pratique parce qu'on ne peut pas être précis.* ». D'autres participants évoquent « **l'agacement** » (« *c'est agaçant quand on fait une recherche* »), le « **stress** » (« *Internet avec ISI, ça bogue, c'est stressant* »), la « **galère** » (« *j'ai ramé sur Internet, on peut devenir un esclave de ça, y rester des heures et des heures devant cet écran* »). Il faut alors pour certains « *de gros efforts pour rester zen, pour poursuivre l'expérimentation* ».

Le terminal ISI peut évoquer **l'inconnu**. Ici, la **perte de repère** est exprimée à travers l'évocation du « *cytomégalo virus* » qui est « *une maladie à part qui n'est pas une hépatite A ou B, mais quelque chose de bizarre. ISI ce n'est pas un Minitel, pas un téléphone, c'est pas Internet, on ne sait pas très bien.* ».

Par conséquent le terminal ISI a des **limites** pour ceux qui n'ont pas un niveau de compétences suffisant (« *ce sont quelques initiés qui peuvent en sortir quelque chose, les autres non* ») et un participant évoque la nécessité d'une « *initiation* ».

En outre, le concept du « **plug and serve** » **ne recueille pas l'assentiment** de tous les utilisateurs. Même si cette interlocutrice n'a eu qu'une utilisation très limitée de l'appareil et n'est jamais allée sur Internet, elle exprime avec **enthousiasme que c'est un avantage incontestable** de pouvoir brancher rapidement l'objet et utiliser immédiatement les fonctions de l'appareil :

« *Il est prêt à l'emploi, c'est formidable.* » (F, 46 ans, néophyte, non I)

Toutefois, certains n'y perçoivent aucun avantage :

« *La rapidité d'installation, c'est pas vraiment un plus.* » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Cette complexité d'utilisation fait que certains expérimentateurs n'ont pas observé de modifications dans leurs pratiques pendant l'expérimentation du terminal. Parfois celui-ci s'est **ajouté à l'équipement préexistant sans modifier les utilisations des individus** :

« On a un équipement récent. Isis s'est rajouté sans apporter plus de performances. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

4. L'ambivalence de la multifonctionnalité

Nous avons vu plus haut que les expérimentateurs définissent l'identité du terminal plutôt à partir d'une de ses fonctionnalités (téléphone / Minitel / Internet), ou au contraire à partir de sa qualité multifonctionnelle. Au niveau du bilan de l'expérimentation, la plurifonctionnalité du terminal est mise en interrogation, et fait l'objet d'appréciations contradictoires ou ambivalentes.

a. Un équipement plurifonctionnel : une économie de coût, d'énergie et de place

L'intégration de différents services dans un appareil séduit une partie des utilisateurs qui le perçoivent comme une **opportunité de ne pas avoir à acheter plusieurs objets** :

« ISI est bien parce qu'il regroupe plusieurs fonctions, ça évite d'acheter un Minitel, un ordinateur, un téléphone. » (E13 fille 14)

Certains expérimentateurs sont séduits précisément par l'idée de ne **pas avoir à s'équiper d'un micro-ordinateur** :

« Tout est réuni, on n'a pas besoin d'ordinateur. » (groupe Toulouse, non I)

Dans l'intérêt manifesté par les individus pour la concentration de différents services en un seul appareil, figure également la motivation d'**avoir plusieurs fonctions pour un prix raisonnable** :

« [L'intérêt] C'est d'avoir tout en un pour pas cher, il y a aussi un lecteur de cartes bancaires, je ne sais pas s'il marche. » (H, 30 ans, utilisateur, non I)

Certains utilisateurs pensent en effet qu'il est plus intéressant au niveau financier de s'équiper d'un **Webphone qui devrait, selon eux, être considérablement moins cher qu'un micro-ordinateur** :

« Le gros intérêt c'est si c'est moins cher qu'un ordinateur, dans les mille francs pour quelqu'un qui veut vraiment Internet c'est intéressant parce que l'ordinateur c'est plutôt dans les cinq mille francs. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Les expérimentateurs sont non seulement intéressés par le concept d'un objet multifonctions, ils apprécient également que dans l'appareil figure par exemple **plusieurs répertoires qui s'ajoutent aux différentes fonctions** :

« C'est compact et il y a le téléphone, le Minitel et l'Internet. Et puis des répertoires à gauche et à droite, dans tous les coins. Il y a aussi les possibilités de courrier Internet. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

Un autre avantage du terminal Matra serait de pouvoir accéder à **Internet sans avoir besoin de souscrire à un abonnement** (celui-ci serait fourni avec l'appareil) :

« Un autre avantage c'est l'absence d'abonnement pour Internet. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

L'autre intérêt du terminal Matra est d'être un appareil qui occupe une **place restreinte tout en offrant des services multiples et diversifiés** :

« - homme : C'est agréable d'avoir tout sur le même poste.

- femme : Que tout soit concentré dans un seul appareil et qu'on puisse ouvrir immédiatement Internet.

- homme : C'est un gain de place, il est à peine plus gros qu'un téléphone et pourtant beaucoup plus sophistiqué. » (F 50 ans utilisatrice, H 51 ans néophyte, I)

Une expérimentatrice évoque également la possibilité d'avoir un **appareil qu'on peut facilement déplacer, contrairement aux ordinateurs de bureau** :

« ISI c'est bien, on peut le trimballer, l'emmener en vacances, on n'a pas besoin d'avoir l'unité centrale de l'ordinateur. » (F, 12 ans, utilisateur, I)

Effectivement, il apparaît qu'un des avantages majeurs du Webphone, par rapport à l'ordinateur spécifiquement, réside dans **l'esthétique du terminal** et sa qualité peu encombrante, qui conduit une partie des expérimentateurs à imaginer pouvoir placer le terminal Matra dans des pièces de vie et de réception comme par exemple le salon. Des qualités positives sont associées au terminal comme « beau, sympa, logeable, compact, convivial, efficace ». L'appareil **séduit par son esthétique** :

« On peut le ranger. Et puis il s'intègre bien dans l'espace, tout le monde le trouve beau. » (F, 23 ans, utilisateur, I)

Les individus estiment que le terminal **s'intègre facilement à la décoration intérieure d'un foyer** :

« [Ses avantages], c'est de combiner quatre fonctions en une, ça fait vraiment un encombrement réduit, et le design est attractif. C'est super que le Minitel soit intégré sur le téléphone, c'est moins volumineux. Le design est facile à intégrer dans un intérieur. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

Cette femme qui a son bureau installé dans sa chambre à coucher (elle travaille à domicile) n'imagine pas placer son ordinateur ailleurs que dans ce lieu, par contre, le **terminal Matra pourrait très bien se trouver dans ce qu'elle nomme « la salle », c'est-à-dire son salon :**

« Je trouve ça bien comme machine, je ne suis pas contre l'acheter. [...] Avec ISI, ce qui est bien, c'est qu'il peut être là dans la salle alors qu'on n'a pas forcément envie de mettre un PC dans la salle. Si j'habitais dans un espace plus grand et si j'avais des enfants, j'achèterais ISI, car on peut le déplacer, je trouve ça bien. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

b. Une multifonctionnalité qui ne permet pas d'égaliser la performance de chaque outil pris individuellement

La contrepartie à la plurifonctionnalité, soulignée par une partie des expérimentateurs et notamment parmi les « habitués » d'Internet, est que chacune des fonctions proposées par ISI **ne supporte pas la concurrence d'appareils ayant chacun une fonction spécifique (un téléphone, un Minitel et un accès Internet) :**

« Je crois qu'il [ISI] est inférieur à chaque appareil spécialisé donc sa fonction Minitel est moins rapide qu'un accès par Minitel, son accès Internet est moins commode que l'accès Internet d'un PC, on a l'impression que c'est parfait pour quelqu'un qui n'a rien. » (groupe Paris, I)

« La concurrence lui nuit. Quand il est tout seul il est très bien on est obligé de l'utiliser pour accéder au Minitel pour avoir un accès rapide à Internet, par contre quand il est à côté d'un PC, d'un Minitel et d'un téléphone sans fil à mémoire bien programmé, chaque appareil dans sa propre fonction est meilleur que lui. » (groupe Paris, I)

La perception du terminal peut alors être **très négative :**

« [Le terminal ISI c'est] La petite boutique des horreurs, c'est petit et horreur, tous les mots sont importants, c'est comme dans la petite boutique des horreurs, à chaque fois c'est encore pire que la fois précédente (rires). L'horreur c'est tout, c'est l'absence de couleur, l'absence de bruit enfin pas de sons, le clavier épouvantable, le fait de devoir se mettre côté à côté pour regarder, mille choses comme ça. » (groupe Paris, I)

Il apparaît donc que les attentes des expérimentateurs ne sont pas satisfaites de la même manière selon les différentes fonctionnalités de l'appareil. Le Minitel apparaît comme une fonction satisfaisante sur le terminal Matra mais qui n'est pas un outil d'avenir dans

l'esprit des individus. Le téléphone est au contraire un service qui surprend positivement les utilisateurs (hormis le combiné filaire). Mais c'est surtout Internet qui est une source majeure de déception auprès des personnes.

Les expérimentateurs **sont déçus par certaines fonctions du terminal qu'ils ont testé**. Si nous reprenons une à une les différentes fonctions auxquelles on peut accéder (téléphone, Minitel et Internet), **le bilan est plutôt négatif pour le Minitel et surtout pour Internet** (la lenteur, pas de mémoire, pas d'imprimante...), seul le téléphone constitue au contraire un objet qui apparaît aux yeux des utilisateurs comme étant « *innovant* » et « *convivial* ».

Malgré ces critiques, les expérimentateurs estiment qu'il **existe des avantages dans le concept du Webphone**. Sur le plan de l'imaginaire, le terminal est associé à **un univers ludique, familier, convivial et futuriste**. Parmi les avantages figure par exemple la combinaison de plusieurs fonctions de communication, mais aussi la possibilité de mettre cet appareil dans une pièce à vivre du foyer parce qu'il est **esthétiquement agréable** et qu'il ne prend pas beaucoup de place. Enfin, pour certains expérimentateurs, le Webphone permet également d'avoir un accès à Internet sans ordinateur, ce qui est intéressant si c'est moins cher, et si cela permet de ne pas souscrire un abonnement auprès d'un fournisseur d'accès Internet. Néanmoins, **chaque fonctionnalité sur l'outil plurifonctionnel n'équivaudra jamais en termes de performance à chacun des outils pris individuellement**.

C. LES AMELIORATIONS A APPORTER AU TERMINAL

A la lumière de leur utilisation, les expérimentateurs ont exprimé les améliorations qu'ils aimeraient voir figurer sur le terminal pour rendre son utilisation plus agréable.

1. La fonction Internet

Internet, nous l'avons vu, apparaît comme la source la plus importante d'insatisfaction des expérimentateurs, qu'ils soient ou non équipés d'un accès par ordinateur au foyer. Nous allons voir de quelle manière plusieurs caractéristiques actuelles du terminal constituent des freins à l'utilisation de la fonction Internet.

a. La mémoire

◆ Les pratiques Internet requièrent la possibilité de stocker des informations

Les expérimentateurs ont mentionné à plusieurs reprises leur intérêt d'avoir **une capacité de stockage sur le terminal** :

« On pourrait développer la connectique avec le PC, avoir un disque dur, un peu de mémoire. » (H, 30 ans, utilisateur, non I)

La possibilité de stocker des informations dans la mémoire de l'appareil permet de **différer la consultation** de certaines pages Internet :

« Il faudrait pouvoir sauver les pages Internet ou Minitel sur la machine pour pouvoir les consulter plus tard. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Une utilisatrice explique que le problème du Webphone est qu'il est conçu comme si les informations recueillies sur Internet étaient des données à caractère instantané, à l'image des échanges lors d'une communication téléphonique. Or c'est tout le contraire, les pratiques d'**Internet ne se résument pas à la consultation, il est parfois nécessaire de pouvoir stocker** des informations :

« Ce qui me manque, c'est de ne pas pouvoir ni stocker ni imprimer, c'est un appareil qui est prévu un peu comme si toutes les données que consulte l'utilisateur sont des données téléphoniques, tout devrait être consommé immédiatement, sans possibilité de stockage. Certaines informations ont par leur nature besoin de stockage externe à la pure mémoire, la parole orale est mémorisée sur le champ pour être recodée, pour un message écrit c'est différent. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

L'impossibilité de stocker des informations conduit certains expérimentateurs à faire des **arbitrages entre les différents terminaux d'accès à Internet disponibles dans leur foyer en fonction des utilisations** qu'ils souhaitent faire :

« Ce qui manque c'est le stockage, s'il y en avait ce serait un objet d'avenir, Internet ça m'irait, pour quelqu'un qui n'a que ça, il n'éprouverait pas un manque. Moi quand je veux stocker, je vais en bas [sur son PC]. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

◆ **Avoir accès au son et aux images**

Les consultations Internet nécessitent parfois d'écouter de la musique ou de regarder des images. Pour que ce soit possible sur le Webphone il faudrait pouvoir ajouter des logiciels, ce qui ferait de l'appareil **un terminal de consultation Internet** alors qu'il ressemble pour l'instant davantage à un Minitel :

« Ils pourraient faire une autre sortie pour un mini disque dur externe, ça permettrait d'avoir le son et l'image sur Internet. Ce n'est pas très compliqué techniquement, ce serait une prise que tout le monde n'est pas obligé d'acheter. C'est comme pour le Gameboy, on peut mettre un écran luminescent. Ça mettrait le produit au niveau d'un ordinateur alors qu'il est plus proche maintenant d'un Minitel. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

L'**immobilité des images constitue une frustration** pour plusieurs utilisateurs :

« *Les images sont immobiles, j'aimerais bien les voir bouger.* » (groupe Toulouse, non I)

Certains utilisateurs souhaiteraient voir installer sur le terminal un **service de repérage des trajets** :

« *Tout est accessible, la banque est accessible par Minitel, tout est faisable. J'aurais aimé un service de repérage, moi qui bouge beaucoup, un service pour élaborer mes trajets. Un agenda ça pourrait être pas mal, une vraie interface bureautique.* » (H, 23 ans, utilisateur, I)

b. La messagerie électronique

La messagerie électronique sur le terminal ne permet que quelques pratiques de courrier, nous allons dans cette partie analyser lesquelles ne sont pas envisageables sur le terminal Matra.

◆ Un logiciel de courrier électronique

La messagerie électronique du Webphone ne permet pas la mise en place de pratiques de courrier électronique comme la **participation à des News group** :

« *Il n'y a pas grand chose à supprimer, par contre on peut rajouter plein de choses. Il faudrait un vrai logiciel de courrier électronique, c'est très important pour permettre d'accéder aux News group.* » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Un autre usage auquel les utilisateurs n'ont pas accès consiste à pouvoir **composer les messages sans être connecté** :

« *Ce qu'il faudrait, c'est pouvoir taper l'e-mail en étant débranché, et après l'envoyer, parce que pour l'instant on paie chaque fois cinq minutes de connexion pour rien, pour taper des mots de passe, attendre que les pages s'affichent.* » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

◆ Consulter l'e-mail Wanadoo à partir du terminal Matra

Les personnes qui ont des adresses électroniques auprès de **Wanadoo regrettent de pouvoir y accéder exclusivement à partir d'un seul terminal, leur ordinateur** :

« *J'aimerais avoir une boîte à lettres sur ISI avec l'adresse Wanadoo pour pouvoir consulter sans attendre.* » (F, 12 ans, utilisateur, I)

c. Améliorer le confort de consultation

◆ **Améliorer la vitesse**

La lenteur de la navigation contribue à disqualifier le terminal Matra pour les consultations Internet qui requièrent un matériel permettant **la transmission plus rapide des données** :

« On pourrait améliorer la rapidité sur Internet. Et puis quand on numérote, 05..., il est lent. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

◆ **Insérer des signes visuels et auditifs pour la navigation**

La navigation sur Internet à partir du Webphone n'apparaît pas suffisamment explicite à certains utilisateurs qui évoquent leur souhait de **savoir davantage ce qui se passe** quand ils font une manipulation :

« Il faudrait qu'il y ait un signe pour montrer qu'on est en connexion et pour montrer que la demande est prise en compte. » (H, 33 ans, utilisateur, I)

◆ **Le signal d'appel pendant la consultation sur le Web**

Pour certains utilisateurs, les **communications téléphoniques sont prioritaires par rapport à l'Internet**. Cette femme est par exemple abonnée au service du signal d'appel mais elle regrette que celui-ci ne fonctionne pas lorsqu'elle utilise la ligne téléphonique pour des consultations Internet :

« Ce qui manque, c'est le signal d'appel quand on est sur Internet, il faudrait un système permettant de mettre en attente une recherche. On a le signal d'appel quand on téléphone, mais en utilisant l'Internet, le correspondant a le message habituel, et nous on n'entend rien. C'est vraiment problématique. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

d. La nécessité d'avoir une imprimante

Les expérimentateurs ont souvent évoqué leur souhait d'avoir une imprimante reliée au terminal Matra. La possibilité d'imprimer des données apparaît comme étant un **complément indispensable aux pratiques Internet des individus** :

« On pourrait rajouter une imprimante. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

Mais la plupart des utilisateurs ont remarqué l'existence d'une prise à **seize trous qui peut justement permettre d'envisager à l'avenir la mise en place d'une imprimante** :

« Il y a une prise à seize trous pour un connecteur plat, c'est certainement parce qu'ils envisagent d'ajouter une imprimante. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

e. Faire des sites aux normes d'ISI

La taille de l'écran du Webphone ne permet pas de visualiser toutes les pages des sites dans leur intégralité, les expérimentateurs nous ont confié devoir « user fréquemment de l'ascenseur » pour accéder aux différentes données proposées sur une page.

Certaines personnes ont évoqué l'idée de **faire des sites aux normes de l'appareil** :

« S'il y avait dix millions d'ISI distribués en France, ISI serait plus intéressant, on serait sûr qu'il y aurait une plus grande diffusion d'information, il y aurait plus de sites aux normes d'ISI. » (groupe Paris, I)

Cette idée a suscité une vive discussion sur les conséquences de la mise en place d'une norme spéciale pour ISI. Celle-ci serait **payante, ce qui rapprocherait davantage la consultation Internet sur le terminal Matra du Minitel que de l'Internet** d'une part, et limiterait également le nombre de sites accessibles parce que tous les concepteurs de sites dans le monde ne vont pas accepter de faire deux normes différentes d'autre part :

« - Pour certains serveurs publics, le gouvernement feraient deux normes, une norme standard et une norme française, on est très fort pour ça.

- Deux versions payantes de sites.

- Donc ça existe et ça s'appelle le Minitel. Imaginez les sites américains, je ne vois pas la Library of Congress faire une version pour ISI. [rires] Il ne faut pas rêver.

- Quitte à le faire payer, ce serait MiniISI, l'Internet par Minitel qu'on ferait payer, comme ça France Telecom pourrait récupérer le marché qui lui échappe ! » (groupe Paris, I)

f. Ne pas en faire un ordinateur

Les améliorations suggérées par les expérimentateurs ont parfois tendance à rapprocher exagérément le Webphone d'un ordinateur. La plupart des individus ne souhaitent pas voir le terminal évoluer dans ce sens.

Ce couple ne le souhaite pas d'une part parce qu'ils ne considèrent **pas l'ordinateur comme un objet innovant contrairement au terminal ISI**, et d'autre part parce que son **prix pourrait considérablement augmenter** s'il devenait un micro-ordinateur :

« - femme : Mais il faut pas trop pousser le perfectionnisme sinon ça ne va plus être un objet innovant, ça va devenir un simple ordinateur très compact.

- homme : S'il ressemble trop à un ordinateur, le prix va évoluer. L'utilisation principale, ça doit rester relatif à la communication, il faut qu'il reste dans sa fonction principale. » (H 22 ans, F 21 ans, néophytes, non I)

Les utilisateurs ne sont cependant **pas d'accord sur le prix d'un micro-ordinateur** :

« - homme 1 : Une imprimante, de la mémoire morte et vive, en faire un ordinateur. Faire un ordinateur en kit ça coûte deux mille balles.

- homme 2 : Non cinq mille, t'en as un minable en kit pour trois mille. » H 25 ans, H 25 ans, utilisateurs, non I)

Cette transformation du Webphone en ordinateur intéresse cependant certains utilisateurs qui aimeraient en **faire un véritable ordinateur multimédia** :

« On pourrait rajouter une souris pour les personnes accoutumées à l'informatique, au début je cherchais la souris. L'idéal serait de le transformer en ordinateur multimédia qui permette de télécharger, d'imprimer. Ce serait pratique qu'il reste de cette même taille, ce que l'ordinateur n'a pas. »

Il s'agit donc d'apporter des modifications qui apparaissent comme étant essentielles aux yeux des expérimentateurs tout en veillant à ne pas complètement transformer le terminal en un outil informatique.

2. La téléphonie

Les expérimentateurs évoquent différentes améliorations envisageables des fonctions de téléphonie et de réception d'appel existantes. Ils imaginent également les fonctionnalités qu'il faudrait ajouter afin de rendre le terminal plus performant.

a. Les améliorations à apporter au téléphone

◆ Mettre un combiné sans fil

La plupart des expérimentateurs regrettent de ne pas avoir un appareil sans fil. Un homme nous a expliqué qu'il assimile davantage les **appareils filaires au milieu professionnel, et que le sans fil est indispensable à la maison** :

« Je n'utilise pas beaucoup ce téléphone, je préfère le sans fil, le premier reproche que je peux lui faire c'est d'être avec fil, aujourd'hui ce n'est vraiment pas bien. Ça va très bien pour un bureau, mais pas pour le privé, pour un ménage il faut un appareil sans fil. » (H, 47 ans, utilisateur, non I)

La mobilité est revendiquée par de nombreux utilisateurs qui **associent pratiques de communication dans le foyer et possibilité de se mouvoir** :

« - Il faut un combiné sans fil.

- Pour avoir de la mobilité. » (groupe Toulouse, non I)

Outre le combiné de l'appareil, certains expérimentateurs revendiquent **l'autonomie de l'appareil lui-même**, sa capacité à être indépendant d'une alimentation électrique :

« Il faudrait pouvoir emmener ISI. Il faudrait un infrarouge et non plus une alimentation par prise. Je voudrais pouvoir l'emmener sur mon lit. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

◆ **Améliorer le son**

Le son du combiné n'est pas satisfaisant :

« Ce serait intéressant si on pouvait améliorer le son. » (groupe Paris, I)

Le haut-parleur du Webphone n'offre pas non plus une bonne qualité d'écoute :

« Ce qui est certain, c'est que c'est désagréable de passer à un appareil avec fil, et puis si on parle avec la fonction haut-parleur, à deux mètres de distance, l'interlocuteur n'entend plus. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

◆ **Ajouter plusieurs combinés**

Les expérimentateurs évoquent fréquemment leur désir d'avoir plusieurs combinés associés au terminal Matra, comme par exemple une combinaison comprenant **un combiné filaire et un sans fil** :

« L'ISI idéal serait un combiné sans fil, un poste avec un filaire et un sans fil. Un combiné qui ne chauffe pas. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

« Il faut qu'on change, on va passer au numérique, prendre une base avec deux combinés. D'ailleurs sur ISI ils pourraient rajouter un téléphone sans fil supplémentaire. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

La multiplication des combinés rattachés à la même base téléphonique permet par exemple aux utilisateurs de **surmonter le faible nombre de prises téléphoniques disponibles** dans leur logement :

« Il faudrait un téléphone sans fil, une base reliée à un satellite, plus des combinés pour pouvoir téléphoner d'où on veut quand on veut parce que les prises de téléphone sont toujours insuffisantes. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

◆ **Mettre un visiophone**

Certaines personnes aimeraient avoir les images de leur correspondant à l'écran pendant la conversation :

« Ce qui manque, c'est de voir les visages des personnes, il faudrait que ça fasse visiophone. » (F, 43 ans, néophyte, I)

◆ Un aimant sur le combiné

L'utilisation d'objets tels que des feuilles de papier pendant les pratiques téléphoniques fait ressentir aux individus le besoin d'avoir **une fonction comme une pince ou un aimant qui permette de stocker sur le terminal des informations sur un support papier** :

« On pourrait avoir un endroit avec une feuille aimantée, parce que quand on téléphone en été, que tout est ouvert, qu'il y a du vent et qu'on a besoin d'une feuille, tout s'envole. Evidemment si on l'utilise sur un bureau ou sur un meuble ce n'est pas nécessaire, par contre si on l'utilise par terre, si. Sur ordinateur quand on travaille souvent il y a une plaque, un endroit où mettre des feuilles. Par exemple on a une brochure pour les vacances et on veut téléphoner ou aller sur Internet, justement ce serait bien de l'avoir sur le téléphone pour pouvoir appeler. » (groupe Toulouse, non I)

b. La gestion des appels

◆ Top message

La fonction Top Message n'indiquant pas par un **symbole visuel l'existence de nouveaux messages**, les individus n'apprécient pas de devoir chaque fois composer le numéro de Top Message pour savoir s'ils ont reçu des messages :

« - homme : Il faudrait notifier la réception de messages sans avoir besoin de se connecter, comme un truc qui clignote sur le clavier.

- femme : Comme un répondeur. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

◆ Un répondeur intégré

Top Message n'est pas un service qui se substitue complètement au répondeur, plusieurs personnes nous ont dit être **hostiles à l'idée d'avoir une messagerie située à l'extérieur de leur foyer, qu'il faut consulter par téléphone** :

« Il devrait être sans fil, avec un répondeur digital intégré, moi l'idée de dépendre d'une boîte extérieure de chez moi m'énerve. Surtout que c'est payant comme un coup de fil pour consulter vos messages. » (H, 30 ans, utilisateur, non I)

D'autres personnes expriment de manière cynique leur crainte de suggérer l'ajout d'un répondeur sur le terminal, en disant que les **fonctions sont plus performantes lorsqu'elles ne sont pas intégrées dans un seul et unique appareil** :

« Si on rajoute un répondeur sur place, tout est mauvais. » (groupe Paris, I)

◆ Le journal des appels

Le journal des appels reçus ne peut pas être utilisé sans avoir souscrit à la **présentation du numéro, les expérimentateurs estiment dès lors qu'il faudrait que celle-ci soit intégrée dans le prix** du téléphone :

« Dans l'utilisation, si on veut se servir des messages reçus, il faut être abonné à la réception du numéro. Comme on est obligé d'avoir ce service pour utiliser une fonction du téléphone, autant le vendre avec dans l'abonnement. » (H, 30 ans, utilisateur, non I)

Certains utilisateurs qui vivent en colocation souhaitaient utiliser le journal des appels émis pour gérer plus efficacement le paiement des factures de téléphone, mais ils ont pour cela besoin de pouvoir **mémoriser plus de vingt appels émis**. C'est pour cela qu'ils souhaiteraient voir *« augmenter la capacité de stockage des appels émis »*.

◆ Une base assurant une gestion centralisée

Les personnes qui utilisent plusieurs combinés téléphoniques évoquent enfin leur désir **d'avoir une base centralisant les données pour les différents appareils**¹¹ :

« On a un poste connecté à chaque prise, chacun a sa mémoire, mais il n'y a pas de mémoire générale de la ligne. Ce que je voudrais, c'est avoir un fichier pour traiter des données, quels sont les numéros appelés. ISI pourrait faire ça : la gestion de l'émission, de la réception d'appels. Ça permettrait de prendre de bonnes habitudes, comme savoir ce qui coûte cher et corriger des comportements qui peuvent être coûteux. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

3. L'ergonomie du terminal

Certains aspects de l'ergonomie du terminal Matra peuvent être améliorés en vue d'une utilisation plus spontanée et agréable de l'appareil.

◆ Rendre l'appareil plus intuitif

L'utilisation du Webphone n'est pas assez spontanée de l'avis de certains expérimentateurs qui n'ont pas réussi à se servir de certaines fonctions :

« Moi je pense qu'il faut le laisser comme ça, ne rien changer [ne pas ajouter de fonctionnalités de l'appareil]. Si on veut regarder les programmes de cinéma ça va,

¹¹ Notons que cette demande d'une gestion centralisée avait déjà été exprimée lors de l'expérimentation Call Porteur, système qui permettait d'individualiser et de personnaliser les appareils téléphoniques, mais auquel les expérimentateurs souhaitaient ajouter une « base familiale » capable notamment de gérer une fonction répondeur commune. Voir Garabuau-Moussaoui I., Taponier S., Le Touzé O., Desjeux D., 1998, *Expérimentation Call Porteur, suivi des usages et de leur évolution*, Paris, Argonautes, Contrat France Telecom DINU.

c'est vite fait. Mais il faudrait le terminer, je vous dis, je ne suis pas arrivé à téléphoner avec, le Minitel est bien. Pour Internet il faudrait le rendre plus simple, plus facile, on pourrait le rendre plus ergonomique, plus intuitif et facile d'utilisation. » (groupe Paris, I)

◆ **Le clavier**

Le clavier du terminal constitue un obstacle au développement de différentes pratiques sur le terminal Matra, il n'est **pas agréable d'utilisation** :

« Une amélioration ergonomique du clavier. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

« Il faudrait rajouter un clavier performant. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Le clavier semble fragile parce qu'il est **rétractable, ce qui ne permet pas une utilisation dans des conditions de stabilité suffisante** (il bouge, il n'est pas toujours posé sur une surface plate) :

« [Parmi les améliorations] Enlever le fil, intégrer le clavier au socle (le clavier est inquiétant, il semble fragile). Le premier réflexe est d'utiliser le clavier pour taper les chiffres. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

◆ **L'écran**

Les améliorations à apporter à l'écran concernent surtout **la possibilité de le bouger**, ce qui permettrait aux gens de mieux voir :

« J'aurais aimé un écran amovible parce que là, c'est à moi de me déplacer. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

D'autres utilisateurs regrettent qu'il ne soit pas plus ludique, un homme imagine que sur l'écran pourraient figurer des **jeux auxquels on aurait accès pendant les communications** :

« - homme : On pourrait faire cet écran plus ludique.

- femme : Jouer à 'Civilisation' en téléphonant.

- homme : Mettre des jeux destressants.

- femme : Tu ne raccrocherais plus. » (F 50 ans utilisatrice, H 51 ans néophyte, I)

◆ **Le stylet**

Un utilisateur nous a parlé de l'existence d'un **stylet qui s'utilise en prolongement du doigt ce qui le rend plus intuitif**. Il pourrait être intéressant de remplacer « l'objet stylet » actuel qui ne satisfait pas tous les utilisateurs par quelque chose qui prolonge les fonctions du corps humain, plus précisément qui allonge le doigt :

« L'écran tactile est bien, il est un peu petit, j'utilise le stylet, enfin au début j'utilise le doigt pour commencer très vite, après je prends le stylet. Je ne suis pas trop fan du stylet, j'ai vu avec les ordinateurs de poche qu'il existe une sorte de bague qu'on se met au bout du doigt. Le prolongement du doigt en stylet me paraît agréable à utiliser parce que c'est aussi intuitif que le doigt, et aussi précis que le stylet, que la pointe du stylet. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

A travers ces améliorations de l'ergonomie suggérées par les expérimentateurs, ceux-ci attendent que le terminal soit un outil plus aisément utilisable.

4. Décloisonner les fonctions Minitel, téléphone et Internet

L'existence de trois fonctions de communication réunies en un appareil encourage les personnes à imaginer des pratiques impliquant des **passages faciles** entre les différentes fonctions.

Ce serait par exemple la possibilité de **téléphoner directement à partir du Minitel** sans avoir à quitter l'application et à noter le numéro sur un papier (cette fonction existe sur le terminal Sillage) :

« Le plus d'ISI par rapport au Minitel classique serait de pouvoir cliquer sur le numéro recherché pour avoir l'appel. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

Les expérimentateurs imaginent également pouvoir **inscrire dans le répertoire une information provenant du Minitel** sans utiliser de support papier comme intermédiaire :

« Avoir la possibilité de passer directement du Minitel au répertoire et la possibilité d'imprimer sur une imprimante. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Une autre pratique envisagée consisterait à pouvoir **téléphoner directement à partir d'Internet** :

« Ce qui serait bien, c'est de pouvoir directement appeler depuis Internet, là il faut noter le numéro avec un stylo, il faut tout noter à la main alors qu'on peut imaginer avoir la connexion directement. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

Certains utilisateurs aimeraient pouvoir personnaliser leur terminal en **important des images d'Internet**. Certaines icônes du répertoire pourraient par exemple être créées avec des dessins récupérés sur Internet. Selon un utilisateur, encourager les individus à créer leurs icônes constitue une manière de développer des pratiques Internet auprès des personnes qui n'ont pas d'usages :

« Il pourrait y avoir plus de choix dans les dessins, peut-être que ma copine aimerait bien pouvoir créer ses propres icônes, les importer d'Internet. Comme il y a l'accès

à Internet, quand on se connecte on peut récupérer des dessins d'icônes sur Internet, ils auraient pu proposer d'aller chercher ses icônes, ça aurait incité les gens à utiliser le Web. Mais comme on ne peut pas télécharger... » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Les expérimentateurs soulèvent en quelque sorte l'ambiguïté provoquée par l'existence d'un appareil qui rassemble plusieurs fonctions de communication mais qui ne permet néanmoins pas d'emprunter des passerelles par exemple entre le Minitel et le téléphone, entre l'Internet et le téléphone...

5. Mettre en place le télépaiement

La possibilité de payer certains achats à distance par carte bancaire intéresse de nombreux utilisateurs. Cette fonction **mettrait l'appareil au niveau du Minitel** :

« On pourra mettre la carte bleue pour payer à distance, ce sera faisable comme pour le Minitel. » (groupe Toulouse, non I)

Les personnes pensent qu'elles pourraient **utiliser l'appareil plus fréquemment si cette possibilité leur était offerte** :

« Il y a des fonctions pas encore utilisées comme le paiement sécurisé, ce n'est pas encore exploité par ISI. Si c'était en service, ça me permettrait une utilisation plus fréquente d'ISI. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

6. Ajouter des outils de communication

Les opinions des expérimentateurs sur l'**intégration de différentes fonctions en un seul appareil sont comme nous l'avons vu contradictoires** : certains trouvent que c'est un grand avantage, d'autres pensent au contraire que les fonctions sont moins performantes sur un seul appareil que quand elles sont prises séparément. Pourtant, la plupart des interviewés partagent un avis : pour que le **Webphone soit complet, il lui manque une application fax** :

« Pour que ce soit un appareil complet il faudrait un répondeur et un télécopieur. »
(H, 59 ans, utilisateur, I)

Certains évoquent la possibilité d'une **télécopie avec des messages consultables à l'écran**, ce serait une application qui n'entraînerait pas de modifications de l'aspect extérieur du terminal :

« On pourrait aussi imaginer recevoir des fax dessus qui seraient consultables à l'écran, le matériel est là, et ce serait vraiment important pour les gens qui n'ont pas le fax. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Plusieurs personnes imaginent que l'appareil serait **plus volumineux s'il avait un fax intégré** :

« Ce qui serait bien, c'est d'avoir le fax, mais c'est impossible, non ? Ce serait un appareil plus haut avec une sortie papier par devant et un clavier sur le socle. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

« On pourrait rajouter un fax, une imprimante, tout ça et aussi pouvoir rapatrier de l'information d'Internet, mais ça ferait une machine plus grosse. Mon fax sur le modem je ne m'en sers jamais, [mon amie] en a un au bureau. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Pour certains, la **taille de l'appareil ne constitue cependant pas un frein** à l'acquisition d'un appareil proposant plusieurs fonctions :

« Il devrait être équipé d'un fax et d'une imprimante. Je l'achèterais même plus cher si c'était une bête complète et même si elle était un peu plus grande. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

Le terminal Matra apparaît aux yeux des expérimentateurs comme un appareil qui n'est pas « fini » à plusieurs égards. D'une part c'est **la fonction Internet qui apparaît comme une possibilité de n'avoir que des utilisations partielles du réseau**, ce qui ne satisfait pas la plupart des utilisateurs. A cela s'ajoute **la téléphonie** qui même si elle comporte des options innovantes qui séduisent les utilisateurs (comme le répertoire, le journal des appels...) **n'offre pas des services qui apparaissent de plus en plus comme étant indispensables** (par exemple un combiné sans fil, un répondeur intégré). Enfin, la contradiction provoquée par l'existence de trois fonctions réunies dans un unique appareil mais qui sont **complètement étanches** les unes des autres ne satisfait pas pleinement les utilisateurs.

D. LES CIBLES ET LES CONTEXTES DE L'EQUIPEMENT ISI

Nous allons dans cette partie détailler les différentes situations et populations qui, aux yeux des interviewés, pourraient éventuellement avoir l'utilité d'un équipement ISI. Nous montrerons que c'est un objet qui, selon les expérimentateurs, peut trouver sa place dans les pratiques des personnes qui n'ont pas d'équipement informatique.

1. Le Webphone s'adresse à des individus qui n'ont pas d'équipement informatique au foyer

Les expérimentateurs perçoivent ISI comme un appareil conçu pour des individus qui n'ont pas de pratiques informatiques à domicile. Nous allons voir plus précisément quelles sont les situations qui selon eux peuvent inciter les individus à recourir à un tel appareil.

a. Un complément à l'accès principal Internet sur le lieu de travail

L'existence d'un Webphone dans le foyer peut constituer une manière intéressante d'avoir un accès secondaire à Internet disponible à la maison, les usages principaux se faisant sur le lieu de travail. L'accès **domestique à Internet est dans cette configuration essentiellement consacré à un usage occasionnel** :

« Les gens ont de plus en plus accès à Internet dans le cadre professionnel, pas mal l'utilisent plus au travail que chez eux, c'est très bien [ISI] pour une utilisation personnelle faible. » (groupe Paris, I)

Certaines personnes concentrent leur activité **Internet au bureau parce qu'elles ne souhaitent pas avoir d'ordinateur à leur domicile**, le Webphone serait pour elles un accès alternatif intéressant :

« [ISI pourrait être destiné à] des gens qui ont un micro en milieu professionnel et qui n'en veulent pas un chez eux. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

b. Les personnes qui sont réticentes à l'informatique

◆ Les individus qui sont hostiles à l'informatique

L'utilisation d'un Webphone permet aux individus réticents à l'idée d'acquérir un équipement informatique pour leur foyer d'avoir néanmoins accès à l'Internet dans leur foyer. Certains expérimentateurs pensent qu'il est **plus rassurant d'apprendre Internet sur un Webphone que sur un ordinateur** :

« Pour ceux ne connaissant rien en informatique ça ne fait pas peur, ils n'ont pas besoin d'apprendre un système informatique pour aller sur Internet, ils appuient sur un bouton et c'est bon. Mais c'est vrai qu'ils seront à la longue vite découragés par la lenteur. » (groupe Paris, I)

Toutefois, d'autres utilisateurs équipés d'un ordinateur estiment qu'accéder à Internet par le Webphone constitue une démarche d'**évitement de l'informatique qui n'est pas orientée vers le futur** :

« C'est un appareil bien pour ceux qui vont aller à reculons. Peut-être les personnes âgées, ou les personnes qui ne peuvent pas acquérir un PC et qui ont envie d'avoir une adresse e-mail, ou pour des gens qui ont un PC au bureau et qui n'ont pas envie d'en avoir un chez eux. Isis est un appareil secondaire. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

◆ **Les individus qui n'ont pas d'usages de l'informatique bureautique**

Pour cet expérimentateur, le Webphone est un objet qui peut **convenir à des personnes qui n'ont pas d'usages informatiques bureautiques à leur domicile**, mais qui souhaitent accéder à l'Internet. Il faudrait cependant lui apporter certaines modifications (ajouter un disque dur, pré implanter des logiciels...) afin d'en faire un terminal de navigation plus performant :

« [On pourrait imaginer] ISI conçu pour des gens qui ne font pas de traitement de texte, qui n'ont pas besoin de tableur, qui n'ont pas envie de gérer leurs comptes en banque avec un logiciel spécialisé, bref des gens qui ne voient aucune utilité à l'informatique et qui par contre sont fascinés par Internet et qui aimeraient y jeter un coup d'œil. On pourrait imaginer y ajouter un petit disque dur qui permet d'accéder à des scripts et des chargements audio vidéo et qu'on lui pré implante quelques logiciels tout bêtes comme Acrobat Reader, on pourrait en faire un vrai petit navigateur Internet spécialisé. Pour des gens qui n'en ont vraiment rien à faire de l'informatique et qui sont attirés par Internet parce qu'on en parle partout, parce qu'on parle de la révolution Internet. Pour les gens qui n'ont pas envie de s'embêter avec l'unité centrale, un truc avec quinze câbles derrière qu'il faut brancher, pour eux c'est bien. » (groupe Paris, I)

◆ **Les personnes qui n'ont pas de compétences informatiques**

Une autre population qui pourrait être intéressée par un appareil comme le Webphone est constituée d'individus qui n'ont pas de compétences informatiques particulières, qui ne **savent pas se servir d'un ordinateur** :

« - C'est pour des gens qui n'ont aucune compétence.
- Qui n'ont jamais utilisé l'ordinateur, c'est une occasion unique. » (groupe Toulouse, non I)

Le terminal Matra permet de ne **pas se préoccuper des questions d'ordre technique** ayant trait à l'informatique :

« Ca aurait pu convenir à des étudiants par exemple, mais quand on est étudiant on est obligé d'avoir des ordinateurs, par contre pour quelqu'un qui ne connaît rien à

l'informatique c'est parfait, il n'a pas besoin de se tracasser la tête sur les systèmes d'exploitation. » (groupe Paris, I)

Un autre avantage du Webphone est que les personnes n'ont pas besoin de s'intéresser aux caractéristiques ayant trait aux logiciels qui sont installés sur l'appareil, ce qui est **important c'est qu'il fonctionne facilement et qu'il permette l'accès à Internet** :

« Quelqu'un qui n'y connaît rien, il s'en fout de la version de logiciel qu'il a dans les mains, il a ça (ISI), ça lui plaît et il y reste. C'est sûr que pour quelqu'un qui a un PC ça ne va pas être facile pour lui. » (groupe Paris, I)

c. Les personnes qui n'ont pas les moyens d'acheter un ordinateur

Le Webphone peut également intéresser des individus qui n'ont **pas les moyens financiers** nécessaires à l'acquisition d'un micro-ordinateur :

« ISI est bien pour les personnes qui n'ont pas les moyens au niveau financier ou au niveau technique d'acquérir un micro car elles n'ont pas assez de compétences au niveau logiciel. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

La diversité des situations propices à l'installation d'un terminal Matra comporte pour les expérimentateurs néanmoins un point commun, qui est la non-existence d'un équipement informatique au domicile des populations concernées.

2. Un outil de diffusion d'Internet auprès des personnes qui en sont privées

Dans ce contexte, l'équipement ISI constitue un moyen de permettre à des personnes qui n'ont pas accès aux outils informatiques de découvrir Internet. Nous allons voir de quelle manière cet appareil est perçu par les individus comme étant un outil de démocratisation.

a. Le Webphone offre un premier aperçu d'Internet

Le terminal Matra est perçu comme un **outil d'initiation à Internet**, il convient aux personnes qui n'ont pas de pratiques informatiques et qui n'utilisent pas Internet :

« C'est bien pour les débutants en tout. » (groupe Toulouse, non I)

A plusieurs reprises, les expérimentateurs nous ont dit que c'était un appareil adapté aux besoins de **personnes qui n'ont aucun équipement** :

« C'est pour les personnes qui n'ont pas Internet ni Minitel, pour un public qui n'a pas accès. » (groupe Toulouse, non I)

« [L'intérêt, c'est] la facilité d'utilisation pour appeler, pour voir les appels qu'on a, pour le Minitel. Et aussi pour Internet chez les personnes qui n'ont pas d'accès, c'est pratique pour quelqu'un qui n'a rien d'autre. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Le Webphone constitue également un appareil qui permet d'**assouvir la curiosité** des individus sans pour autant les contraindre à investir dans l'informatique :

« C'est bien pour quelqu'un sans ordinateur qui a quand même envie d'être au courant de la modernité. » (H, 51 ans, néophyte, I)

« Pour les gens curieux d'Internet. Sur ISI l'accès à Internet est direct. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

b. Un outil de démocratisation qui permet l'accès du plus grand nombre à Internet

Plusieurs personnes nous ont dit croire à la possible diffusion plus vaste des technologies nouvelles par des appareils comme le Webphone. Un homme qui a un fort engagement syndical dans l'entreprise où il travaille nous a expliqué la **nécessité de démocratiser les moyens de communication** tout en insistant sur le fait que les intentions de **France Telecom restent avant tout motivées par les bénéfices** que peut lui apporter la commercialisation du Webphone :

« ISI s'intègre plus facilement dans une famille sans informatique, dans le milieu professionnel il n'apporte rien de supplémentaire. C'est un outil tourné vers les jeunes, c'est leur téléphone du futur. C'est un appareil pour communiquer tout azimut, il y aura une possibilité de paiement par carte bleue, il y a la boîte aux lettres électronique, pas encore le fax mais ils doivent l'envisager. Les fonctionnalités doivent donner la capacité à tout un chacun de communiquer quels que soient les moyens qu'il a. C'est démocratique, ça donne la possibilité d'aller plus loin pour ceux qui n'ont pas la possibilité intellectuelle de s'équiper d'un micro. C'est aussi un moyen pour France Telecom de se faire du fric. C'est démocratique, en même temps c'est une machine à pomper du fric. » (H, 59 ans, utilisateur, I)

Une autre utilisatrice a insisté sur l'accroissement des inégalités sociales engendrées par la diffusion restreinte d'Internet et de l'informatique. Le Webphone constitue un moyen de permettre l'**accès aux nouvelles technologies à davantage d'individus** :

« Je pense aux enfants. ISI permettrait d'avoir accès à Internet sans avoir de PC parce qu'Internet est un élément de distinction sociale. Nous on est pris en charge sur le plan des compétences informatiques par notre entreprise, on fait partie des privilégiés. Mais beaucoup de gens ne sont pas habitués, tout le monde n'est pas un crack en informatique. Tout le monde n'a pas envie d'acheter un PC. C'est plus

facile de passer du Minitel à ISI que du Minitel au PC. C'est aussi bien pour les personnes âgées qui veulent se mettre à Internet ou pour les écoles, ça coûte moins cher qu'un PC. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Cet autre interlocuteur pense que le Webphone peut inciter les personnes à vouloir par la suite s'équiper d'un micro-ordinateur. Il perçoit le terminal Matra comme étant une **première étape, un moyen de « vulgariser » Internet** et d'encourager par la suite les usages plus approfondis des nouvelles technologies :

« ISI est un produit qui se justifie. ISI a une vocation initiatique sur les nouvelles technologies de communication. Ca donnera aux gens envie d'aller plus loin. ISI est une étape nécessaire qui permettra aux gens de s'équiper. ISI est un outil plus soft que le PC. L'écran tactile a un côté ludique, simple, c'est un bon choix. ISI facilite la connexion. Le terminal s'allume dès que le téléphone sonne. ISI a un temps d'allumage plus rapide que le PC. C'est une invite chaleureuse. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

c. Le Webphone constitue un outil transitoire qui ne permet qu'une utilisation partielle d'Internet

Si l'outil peut être vu comme un moyen de démocratisation d'Internet, certains expérimentateurs pensent que le Webphone a une existence qui est nécessairement limitée dans le temps parce qu'il ne peut pas satisfaire des usages très sophistiqués du réseau. C'est un objet que les personnes peuvent utiliser au début, **un outil d'initiation**. Les expérimentateurs ont le sentiment que le terminal ISI – parce qu'il ne permet pas d'accéder à toutes les fonctions d'Internet – constitue un outil transitoire, certains n'hésitent pas à insister sur le fait qu'il **permet davantage un accès à l'e-mail plutôt qu'à l'Internet** :

« [L'intérêt d'ISI], je dirais surtout que c'est l'accès à l'e-mail pour les gens qui n'ont pas de PC, parce que même si la composition en reste relativement pénible et compliquée sur ISI, on peut quand même arriver à en faire, à en envoyer et à en recevoir. » (groupe Paris, I)

Le Webphone permet une **utilisation Internet essentiellement à caractère ludique** :

« - Internet, soit on en a un accès limité, simple, ludique, anecdotique, ou alors on a un accès approfondi, on fait des longues recherches. Selon l'échelle, ISI correspond ou pas aux attentes.

- Rester dans le ludique. » (groupe Toulouse, non I)

Cet utilisateur établit une distinction entre les personnes qui ont des **usages exploratoires d'Internet, c'est-à-dire qu'elles vont visiter quelques sites**, et celles qui ont des pratiques plus avancées qui nécessitent des fonctions qui ne sont pas accessibles sur le Webphone :

« Les personnes qui se connectent un peu sur Internet, lorsqu'on me dit qu'elles veulent récupérer un fichier je ne crois pas, lorsqu'on veut récupérer un fichier c'est qu'on a déjà un certain niveau technique. La personne qui démarre sur Internet veut consulter quelques sites, généralement toujours les même sites, je ne pense pas qu'elle va aller recopier, rechercher un certain nombre de choses. Ce n'est pas le même niveau d'usage. » (groupe Paris, I)

Par certains aspects comme les sites de commerce électronique, l'**Internet accessible à partir du Webphone ressemble davantage à des pratiques Minitel** qu'aux nouvelles utilisations que les personnes mettent en place sur Internet :

« - L'accès au commerce électronique aussi, ça rappelle les fonctions Minitel, c'est-à-dire on a besoin d'acheter quelque chose, c'est comme si on faisait un '3615 code téléachat', il manque presque juste un emplacement pour mettre sa carte bleue.

- Il y est.

- Mais il manque le lecteur. » (groupe Paris, I)

Les pratiques Internet que permet le terminal Matra ne **s'inscrivent pas dans la longue durée** :

« On est vite insatisfait par Internet. » (groupe Toulouse, non I)

Le terminal ne permet par exemple pas d'accéder aux **jeux sur Internet** :

« Il ne faut pas être intéressé par les jeux. » (groupe Toulouse, non I)

Il n'autorise pas non plus la consultation de **sites qui nécessitent des logiciels particuliers** :

« Quand on veut consulter un site où il y a des animations audio-vidéo on n'a pas le choix, on est obligé de télécharger un fichier. On veut consulter le Journal Officiel, n'importe quel truc de l'administration, avoir un formulaire de calcul en ligne de l'impôt il faut pouvoir télécharger des petits scripts, si on ne peut pas le faire on est coincé. On ne peut rien faire, tout ce qui est 'java script' ce n'est pas chargeable. »

(groupe Paris, I)

Enfin, certains expérimentateurs pensent que cet appareil a une durée de vie limitée parce que les **individus sont de plus en plus nombreux à s'équiper d'un micro-ordinateur** :

« Internet sur cet appareil peut bien marcher pour les gens qui n'ont rien, mais il risque d'être dépassé très vite parce que beaucoup de gens se mettent à l'informatique, il a deux ans devant lui. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Il apparaît important de souligner l'ambiguïté de cet appareil qui est conçu pour favoriser la diffusion d'Internet auprès des populations qui en sont privées, mais qui est en fait un moyen d'accéder seulement à une partie des potentialités et services offerts par Internet, ce qui risque de le rendre facilement obsolète une fois son « rôle initiatique » rempli.

3. La classe d'âge à laquelle s'adresse l'appareil

Les perceptions des expérimentateurs sont relativement diversifiées en ce qui concerne l'âge des publics auxquels peut s'adresser le terminal. Nous allons voir que selon eux, plusieurs couches de la population pourraient être intéressées.

a. Les personnes âgées

◆ Ceux qui n'ont pas connu l'ordinateur

Le Webphone peut répondre aux besoins de personnes n'ayant **pas eu l'occasion d'utiliser l'informatique et auxquelles elle fait peur** :

« Pour les vieilles personnes complètement réhabilitées à la technique de l'ordinateur et habituées au téléphone, au Minitel c'est bien, ça leur permet de découvrir Internet. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

La souris, l'écran tactile sont de l'avis de cette expérimentatrice **plus faciles à utiliser** :

« ISI correspond plus à des vieux car il n'y a pas de souris, l'écran tactile, c'est facile, plus simple. » (E13 fille 14)

◆ C'est trop compliqué pour eux

Si selon certains interviewés ISI peut répondre aux attentes des personnes âgées en offrant une plus grande facilité d'accès à Internet, d'autres opinions mettent en avant les difficultés qui peuvent subsister pour une appropriation aisée par cette population. Tout d'abord, la taille de l'appareil ne constitue pas une incitation à l'utilisation pour les personnes souffrant par exemple de **troubles de la vision** :

« Pour les personnes âgées il est trop petit, trop compliqué. » (groupe Paris, I)

Les expérimentateurs nous ont confié que les personnes âgées ont le plus souvent une attitude où se mêlent **inquiétude et appréhension envers les appareils technologiques** :

- « - homme : *Passé quarante ans, si les gens n'ont pas goûté à Internet, c'est dur.*
- femme : *Tous ces engins faramineux, ça fait peur, mon père est hostile au modernisme, il pense tout de suite aux trucs illicites qui circulent sur Internet.*
- homme : *Mon père ne ferait pas l'effort de s'y mettre, je ne le vois même pas créer une fiche dans le répertoire.*
- femme : *C'est sûr que c'est plutôt représentatif des jeunes, mon grand-père a déjà du mal avec un magnéto, il n'a jamais réussi à l'utiliser.*
- homme : *C'est une question de mœurs. »* (H 22 ans, F 21 ans, néophytes, non I)

Le plus souvent, si les personnes âgées utilisent un appareil, c'est parce que quelqu'un leur a appris comment s'en servir, elles ne **font pas l'apprentissage toutes seules** :

« *C'est facile d'accès mais mes parents n'auraient pas pu s'y mettre tout seuls, ils pourraient lire la notice, mais ils ont peur des machines [rires], ils ne savent pas programmer un magnéto. Pour Club Internet c'est mon petit frère qui s'en est occupé, maintenant moi j'ai pris le relais, il est parti au Japon. Mes parents ont un manque de curiosité, d'initiative, avec l'usage ils finissent par apprendre une manœuvre, par répétition, mais ils sont incapables de l'adapter à un contexte un tout petit peu différent. »* (H, 26 ans, utilisateur, I)

Pourtant, certains expérimentateurs **essaient d'apprendre à leurs parents l'utilisation de certaines fonctions** du terminal comme téléphoner par une icône, mais ils ne parviennent pas toujours à mettre en place de nouvelles pratiques :

« *Il y a deux icônes portables, le numéro de portable de mon mari et le mien, c'est pour mon père. C'est ce que j'ai fait en premier. Mais mon père ne m'appelle jamais sur mon portable, j'ai essayé de le tenter mais ça ne marche pas. »* (F, 38 ans, utilisateur, I)

« *J'ai fait un cours à mon père [64 ans] mais il est allergique à la carte bleue, au téléphone, ce n'est pas la peine de lui parler d'Internet. »* (H, 26 ans, néophyte, non I)

b. Pour les jeunes et les actifs

Nous avons rencontré un couple de jeunes expérimentateurs qui n'utilisent pas l'appareil mais pensent néanmoins qu'il s'adresse à des **personnes de leur âge ou plus jeunes** :

« ISI c'est plutôt pour des lycéens, ça leur plaira, pour des jeunes, des étudiants ou même des jeunes actifs. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

Mais la plupart des expérimentateurs pensent au contraire que le Webphone est avant tout un outil d'initiation qui ne convient pas aux besoins des jeunes. L'appareil apparaît comme quelque chose de **distayant pour les enfants au départ** :

« Il amuse les enfants au moins au départ. » (groupe Paris, I)

Mais les enfants acquièrent des **compétences informatiques de plus en plus tôt** et cet appareil est très vite « en retard » par rapport à leurs besoins :

« C'est trop simple, pour les jeunes il faut un PC, les gosses de quatre ans allument un cédérom tout seuls, alors à quinze ans c'est encore pire, ISI c'est trop simple. »
(groupe Toulouse, non I)

« Les jeunes apprennent vite, on a tout, on a le portable, on a tout depuis tout petit, on sait ce que sont les ordinateurs dès l'école, et quand on tombe sur ISI c'est un peu... » (groupe Toulouse, non I)

Sur le Webphone on ne peut **pas accéder aux applications plébiscitées par les jeunes, les jeux et les CD-Rom** :

« Il n'y a pas de jeux, il n'y a pas de CD-Rom ce n'est pas bien... » (groupe Toulouse, non I)

Certains expérimentateurs estiment qu'il est **frustrant pour les enfants d'avoir à la maison un appareil comme le Webphone** qui est très limitatif pour les usages d'Internet, d'autres pensent au contraire que c'est « mieux que rien » :

« - C'est frustrant pour des enfants, on leur demande de faire des recherches, ils n'ont évidemment pas le temps de recopier le texte et les dessins, ils ne peuvent pas télécharger, si les copains peuvent le faire et bien les parents vont finir par acheter un PC. Ils auront un appareil qui sera une source de frustrations. Il vaut mieux ne rien avoir qu'être frustré.

- C'est déjà mieux que de ne rien avoir.

- Mieux vaut ne rien avoir que d'être frustré, un écran comme celui d'ISI, c'est terrible. Les gens qui vont avoir un appareil sur lequel il n'y a pas d'images, pas de son, ils vont dire 'on nous a floués sur la marchandise' et ils auront raison. » (groupe Paris, I)

Il est intéressant de souligner le rôle central de prescription joué par les enfants en ce qui concerne les nouvelles technologies, plusieurs personnes nous ont dit que ce sont leurs **enfants (et non pas ISI) qui vont les amener à Internet** :

« *On aurait 55 ans sans enfants on l'aurait abandonné.* » (F, 46 ans, néophyte, non I)

Cet expérimentateur souligne également la **place centrale de l'ordinateur dans un foyer où il y a des enfants** :

« *Le problème c'est qu'après, quand on a des gosses, l'ordinateur devient le pilier de la maison.* » (groupe Toulouse, non I)

c. Pour toute la famille

Selon certains expérimentateurs, le Webphone est un appareil que **tous les membres de la famille peuvent utiliser** :

« *C'est pour la famille, pour les gens qui vivent dans le foyer.* » (groupe Toulouse, non I)

Mais ce sont surtout les **fonctions téléphoniques et le répondeur qui sont utilisés par tout le monde** :

« *Toute la famille pour la fonction téléphone.* » (groupe Paris, I)

« *Top Message passe bien, tout le monde sait appuyer.* » (groupe Paris, I)

Cet expérimentateur qui vit chez sa mère mais qui a été contraint d'ouvrir sa propre ligne téléphonique dans sa chambre, pense que **le journal des appels constitue une fonction intéressante pour des familles** dans lesquelles les enfants reçoivent et émettent beaucoup d'appels :

« *C'est plutôt un appareil pour un lieu de travail, ou pour une famille nombreuse avec des adolescents qui appellent beaucoup et se font appeler beaucoup. Je n'ai plus de grands-parents mais je ne les imagine pas s'en servir.* » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Il apparaît que le terminal ISI n'est pas destiné en particulier à une population précisément identifiable. Les avis des expérimentateurs sont très divergents : alors que certains pensent que c'est un appareil destiné plutôt aux personnes âgées, d'autres l'imaginent au contraire pour les jeunes, idée qui semble complètement déplacée à d'autres interlocuteurs encore.

4. Un usage professionnel du terminal ISI ?

Nous allons montrer que certaines parties de l'outil, comme par exemple la fonction téléphonique, peuvent selon les expérimentateurs s'inscrire dans un contexte d'utilisation professionnelle.

◆ **Internet sur le Webphone est insuffisant**

La caractéristique principale du Webphone, - être un terminal de consultation Internet -, ne correspond pas selon les expérimentateurs aux besoins des entreprises. Dans le milieu professionnel, il est nécessaire d'avoir un **outil permettant le stockage des informations** :

« En milieu professionnel ISI n'est pas pertinent en tant qu'outil d'accès à Internet. Le problème d'ISI est qu'on ne peut pas récupérer des informations. On peut seulement consulter. C'est ça qui va le brider en milieu professionnel. ISI ne fera pas le poids face à un micro. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

En outre, c'est un appareil qui demeure **lent et qui ne permet pas non plus d'envoyer des documents par messagerie électronique** :

« Il ne peut pas y avoir d'intégration d'ISI en milieu professionnel. C'est un appareil qui reste cher, lent. En milieu professionnel, on a besoin de l'environnement qu'on a avec le PC : l'impression, la gestion des fichiers. ISI pourrait peut-être convenir aux professions libérales. Ils sont rétrogrades, ça pourrait être bien pour eux. Je travaille beaucoup avec des médecins. Avec ISI, la fonction fichiers joints ferait défaut. Le frein en milieu professionnel est la taille de l'écran et le clavier qui est trop petit. Par contre, l'écran fixe n'est pas gênant. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

◆ **Les fonctions téléphoniques sont intéressantes**

Ce qui pourrait intéresser les personnes dans le Webphone pour une utilisation professionnelle, ce sont **les fonctions de téléphonie et le Minitel, mais pas Internet** :

« En l'état, j'ai du mal à voir ça dans un univers professionnel, ce n'est pas très cohérent, où alors on se connecte uniquement pour le courrier, mais là ne pas avoir un logiciel de messagerie est très pénalisant. Il faudrait être connecté longtemps ce qui n'est pas satisfaisant. La partie téléphone et Minitel ça va, pour l'Internet c'est limite. Si on le lie à autre chose, comme un ordinateur, je ne vois pas l'usage d'Internet sur ISI. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Les fonctions du téléphone comme le **journal des appels ou les fiches du répertoire constituent des outils intéressants** pour gérer les appels en milieu professionnel :

« C'est bien pour les PME, pour savoir quel client a appelé, et pour avoir des fiches sur les personnes avec la date et l'heure du dernier appel. Pour un particulier ce n'est pas vraiment intéressant. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

« En milieu professionnel, ça pourrait marcher pour les secrétaires, les PDG. Le PDG pourrait avoir son répertoire personnel et appeler sans passer par sa secrétaire, il pourrait faire des consultations directes sur Internet. Pour la secrétaire, ce serait bien pour la téléphonie. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Certains pensent néanmoins qu'il **manque un fax pour que cet appareil soit véritablement utilisable dans des entreprises** :

« Au niveau professionnel, ça ne marcherait pas. Ils vont vouloir quelque chose de sérieux. Les 'pros' ont un ordinateur, un modem. Ils voudront un téléphone/Minitel, mais pas le côté Internet. S'il n'a pas le fax, ISI n'a pas d'atout en milieu professionnel. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Autant certains expérimentateurs envisagent éventuellement l'utilisation de la fonction téléphonique d'ISI dans un cadre professionnel, autant il apparaît que l'application Internet n'est pas du tout satisfaisante pour les besoins d'une entreprise.

5. Dans des lieux privés

Le Webphone apparaît à travers cet extrait d'entretien comme un objet qui ne serait pas destiné à un lieu public, mais qui au contraire s'intégrerait plus facilement à des **lieux privés comme le foyer, c'est un appareil que les gens s'approprient** :

« On ne peut pas mettre ISI dans des cabines car le vandalisme est possible, ce serait bien. Je le vois plutôt dans des lieux intimistes. Je ne l'imagine pas pour consulter debout comme ça se fait pour Internet à Séphora (borne de consultation Internet dans le magasin). Pour moi, ISI est intimiste. Moi, je n'ai pas envie de surfer debout. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

Les opinions des expérimentateurs varient en ce qui concerne la cible de l'équipement ISI. Le public pourrait être constitué de personnes qui ont une utilisation d'Internet hors du foyer (au travail, à l'école). Pour elles, ce terminal serait une opportunité d'avoir un accès Internet à la maison, ce serait un appareil pour un **usage en parallèle**, dans l'espace domestique, et pour des usages relativement ponctuels.

Cet appareil est néanmoins avant tout considéré comme **un outil d'initiation à Internet**, en ce sens il s'adresse aux personnes qui n'ont pas utilisé Internet et qui n'ont

pas d'équipement informatique au domicile. Pourtant, même s'il constitue un élément de diffusion d'Internet, il est en même temps un appareil qui **risque d'être rapidement désuet**.

Les expérimentateurs ont des vues divergentes en ce qui concerne les cibles pour le terminal. Alors que pour certains les cibles potentiellement intéressées par cet appareil comprennent notamment des **individus âgés** appartenant à des générations néophytes par rapport à l'informatique mais curieuses d'Internet, d'autres pensent au contraire que c'est un appareil encore **trop complexe pour des personnes âgées**, et qui s'adresse plutôt à des populations **jeunes**.

E. LES PROJETS DES PERSONNES APRES L'EXPERIMENTATION

Dans cette partie nous allons analyser les motivations conduisant certains individus à envisager de conserver le terminal au terme de l'expérimentation alors que d'autres souhaitent au contraire s'en séparer. Nous analyserons également les opinions des expérimentateurs concernant le prix de l'appareil et les modalités d'acquisition de celui-ci. Enfin, pour les personnes qui ont choisi de rendre l'appareil, nous étudierons les projets d'accès, ou de non accès des individus à Internet au foyer.

1. Le souhait de rendre ou de conserver le terminal

Selon les expérimentateurs, selon qu'ils possèdent ou non un accès Internet à domicile autre que par ISI, et selon la façon dont le terminal s'est inscrit ou non dans les pratiques domestiques, ils adoptent des positions différentes quant au souhait de conserver ou rendre le terminal à l'issue de l'expérimentation. Dans un contexte de faible intégration du nouvel outil dans les pratiques de communication domestique, le prix de l'appareil devient un facteur déterminant du choix quant à son avenir.

a. La décision de rendre l'appareil

Une partie des personnes rencontrées sont déjà décidées sur le fait de rendre le terminal ISI à l'issue de l'expérimentation. Leur détermination vient du fait que **les services d'ISI n'ont pas engendré de nouveaux usages** dans leur foyer.

Les personnes qui optent pour cette position sont pour la plupart **des expérimentateurs qui disposent à domicile d'un accès Internet par micro-ordinateur**. Dans ce contexte, la décision de ne pas garder ISI peut être motivée par les moindres performances de la fonction Internet par le Webphone comparées à celle de l'accès au réseau par micro-ordinateur :

« C'est sûr, on arrête. Le téléphone n'est pas sans fil, Internet est trop lent. Tout ce qui est jeu en réseau n'est pas possible avec ISI. » (H, 26 ans, néophyte, non I)

Certains avantages comme l'accès gratuit à Internet ne peuvent pas être accessibles à partir du terminal Matra, cela conduit les personnes à ne pas souhaiter s'équiper d'un **deuxième accès Internet comportant moins d'avantages que leur équipement existant** :

« Je vais le rendre, en plus je n'ai pas d'intérêt à m'abonner à Internet avec ISI comme j'ai déjà cherché à avoir un accès gratuit avec Libertysurf. Je ne vais pas en payer un qui marche mal alors que je peux avoir gratuitement une connexion rapide, des services basiques mais efficaces. C'est sûr je n'ai pas Wanadoo ni la page qui, quoi, où mais quand je cherche quelque chose je me débrouille, j'utilise des moteurs de recherche comme Lycos, Yahoo ou Excite, je demande à des amis ou je regarde dans les journaux. » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Doubler les appareils tout en conservant ses anciennes habitudes n'apparaît pas intéressant aux yeux des individus :

« Non, ça fait vraiment trop double emploi avec mon micro, c'est sympa, le téléphone est sympa, le Minitel aussi mais je ne vois pas pourquoi j'aurais deux engins. » (groupe Paris, I)

Certaines personnes ont un **niveau d'équipement qui est déjà très élevé ce qui les conduit à ne pas désirer ajouter un appareil** supplémentaire. Cette femme raconte qu'elle n'aime pas la multiplication des objets, lorsqu'elle a installé un émulateur Minitel sur son ordinateur, elle a rendu le Minitel :

« Si je n'avais pas le fax, le modem par ordinateur, ISI m'intéresserait, mais là, je suis équipée. Ça fait double emploi. D'ailleurs, j'ai rendu mon Minitel quand j'ai eu le modem. L'ordinateur et ISI ne sont pas complémentaires, ça fait double emploi. » (F, 38 ans, utilisateur, I)

Le constat de ces personnes est finalement que l'existence d'un Webphone dans leur foyer n'a **pas créé de nouveaux usages** :

« Je crois que je vais le rendre, le bilan c'est qu'ISI n'a pas réussi à créer de nouveaux besoins. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Une femme nous a confié être intéressée par le Webphone mais elle a ajouté qu'elle ne **parvient pas à se défaire de ses habitudes**. Pour la vente par correspondance, elle reste par exemple très attachée à son catalogue papier :

« *Ca m'intéresserait d'avoir ISI, mais je n'ai pas encore de nouvelles habitudes. Par exemple, pour commander, j'ai toujours mon catalogue la Redoute.* » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Parmi les expérimentateurs qui sont d'ores et déjà décidés à rendre le terminal figurent également **des personnes pour qui l'accès à Internet par ISI est l'unique accès au domicile**. Les raisons qui motivent leur souhait de rendre l'appareil sont plurielles. Certains déclarent avoir des pratiques domestiques sur ISI, mais pouvoir s'en passer notamment parce qu'elles disposent **d'un Minitel au foyer, et d'un accès Internet sur leur lieu professionnel** :

« *L'e-mail j'en envoie un par jour, c'est quelque chose que je ne ferais pas si je n'avais pas ISI, mais je pourrais très bien m'en passer, j'ai Internet au travail, je suis devant mon PC huit heures par jour.* » (groupe Toulouse, non I)

« *Il va me manquer mais moins que si je n'avais pas de Minitel, c'est le répertoire qui va me manquer, je vais revenir aux méthodes papier. Je vais le rendre en septembre parce qu'il va être proposé à la vente et pas à la location, à l'achat je ne le prendrai certainement pas, j'ai Internet au bureau et le Minitel en location.* » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

D'autres expérimentateurs s'en passeront parce **qu'ils n'utilisent pas Internet** :

« *Internet je ne m'en sers pas beaucoup, je ne vais pas faire un sacrifice seulement pour le téléphone et le Minitel, ce que j'ai me suffit.* » (groupe Toulouse, non I)

Certaines personnes attendent que **les Webphones soient améliorés** (comme ils sont encore en test) avant de se décider à en garder un :

« *Et puis autant attendre les innovations, comme ils font encore des études.* » (F, 21 ans, néophyte, non I)

Enfin, des raisons plus matérielles comme **un départ** – ici une incorporation au service militaire – constituent parfois une raison de rendre l'appareil :

« *Je pars au service militaire pendant dix mois alors je ne vais pas le garder, après le service je vais acheter un ordinateur.* » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

b. Le souhait de garder l'appareil

D'autres expérimentateurs ont une position moins déterminée quant à l'avenir, et envisagent de garder éventuellement le terminal. Ici, **le Webphone trouve sa place dans l'équipement de communication des foyers**.

Dans plusieurs cas, c'est **l'attrait pour une fonction spécifique de l'équipement ISI qui incite la personne à vouloir le conserver**. Ainsi, un homme nous a par exemple raconté avoir regardé de quelle manière il pourrait **conserver des services comme le répertoire et le journal des appels reçus après l'expérimentation** :

« Ca m'embêterait de ne plus avoir ce service [répertoire et journal des appels reçus]. J'ai déjà cherché pour trouver autre chose quand ISI sera enlevé. Je crois qu'on nous l'enlève fin septembre. J'aimerais le garder mais si les défauts sont enlevés : l'écouteur qui chauffe, le haut-parleur qui fait du bruit tout seul. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

Les **icônes constituent une autre fonction qui pourrait inciter les personnes à garder** le terminal avec l'idée d'en faire également un « accès de secours » à Internet :

« Je garderais pour le téléphone, il est évolué et agréable, les icônes on fait hop, c'est sécurisant, si le PC n'est pas allumé pour le Minitel c'est plus vite sur ISI. Pour Internet franchement je l'utiliserai le jour où je serais obligé de réparer mon PC à nouveau. » (groupe Paris, I)

Les personnes qui n'ont **pas de Minitel ou qui craignent que le Minitel disparaisse** voient dans ISI une manière de conserver un accès à certains services :

« On ne sait pas ce que va devenir le Minitel, alors ce serait peut-être intéressant d'avoir accès aux services par ISI si le Minitel disparaît. » (groupe Paris, I)

Outre l'intérêt pour une fonction particulière d'ISI, le souhait de conserver l'outil peut prendre place dans **un contexte de renouvellement de l'équipement de communication du foyer**.

Un couple doit par exemple changer un **appareil téléphonique et remplacer un Minitel vieillissant, le Webphone pourrait se substituer** à ces deux appareils. Il est intéressant de souligner que l'accès Internet n'est pas évoqué par ce couple, il resterait en quelque sorte un gadget secondaire qui influe peu sur la décision de garder le terminal :

*« - homme : Ca se négocie, mille francs à cause du téléphone qu'on doit changer.
- femme : Et puis le Minitel du bas il va claquer, à ce prix là je n'hésiterais pas.
- homme : On doit être en dessous du coût de fabrication qui doit être de deux ou trois mille francs. »* (F 50 ans utilisatrice, H 51 ans néophyte, I)

Un autre expérimentateur n'est pas non plus convaincu par l'accès Internet sur le Webphone. Il dit pourtant que s'il devait s'équiper en téléphonie et que le **prix était raisonnable, il choisirait ce type d'appareil même sans envisager d'utiliser toutes les**

fonctions, uniquement pour le plaisir d'avoir quelque chose de plus sophistiqué qu'un simple téléphone :

« Au niveau technique, je trouve que ça bloque un peu, d'un autre côté si j'habitais seul et si c'était vraiment abordable, je préférerais ça à un téléphone normal. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Le Webphone peut également être une solution intéressante pour un **endroit qui ne comprend pas d'accès Minitel et où il y aurait grâce à cet appareil Internet** en prime :

« Moi non, éventuellement pour le mettre dans la maison [résidence secondaire] où je n'ai pas de Minitel, pour avoir des accès épisodiques à Internet, pour des trucs simples. » (groupe Paris, I)

c. Le caractère déterminant du prix dans la décision des individus de garder ou rendre le terminal

Dans un contexte de relativement faible intégration de l'outil aux pratiques de communication domestique, le prix devient, pour les personnes qui envisagent éventuellement de conserver l'équipement ISI, un facteur déterminant de décision.

Certains expérimentateurs hésitent à garder le terminal parce qu'ils craignent que son prix soit trop élevé :

- « - Il faut voir le prix.*
- Ca dépend du prix.*
- De combien il coûte.*
- Des conditions.*
- Si Internet ne s'améliore pas, le répertoire est convivial, il faut voir combien ça peut coûter. »* (groupe Toulouse, non I)

Nous avons rencontré un couple d'utilisateurs qui avaient des positions très différentes au sujet de l'intérêt de garder l'appareil en fonction de son prix. Alors que la femme explique qu'elle peut **se laisser tenter en fonction de l'intérêt du prix du terminal, l'homme refuse au contraire catégoriquement de payer** pour avoir le Webphone :

- « - femme : Je suis favorable à ISI, mais ça dépend du prix. Tu me fais marrer avec ton outil en commun.*
- homme : Moi, je ne veux pas payer pour ça.*
- femme : Tu exagères avec tout ce que tu dépenses par ailleurs. Si c'est ça tu n'utiliseras pas plus mon PC !*
- homme : C'est vrai, j'en ai besoin pour imprimer, mais je n'achèterais pas d'imprimante. »* (F, 30 ans, utilisateur, I)

D'autres expérimentateurs **n'envisagent pas de consacrer des sommes importantes** pour quelque chose qu'ils nomment à ce moment précis « téléphone » (c'est comme une manière inconsciente de rabaisser l'appareil à une seule fonction, la téléphonie, pour revendiquer un prix bas) :

« Je pense leur rendre, je pense que le prix va être rédhitoire, ça vaut plus de mille francs, et je ne suis pas prêt à mettre ça dans un téléphone. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

Cet homme compare également le prix du Webphone à celui d'un téléphone simple sans fil:

« Ca doit coûter deux mille cinq cents balles, alors qu'un basique sans fil c'est pas plus de cinq cents. » (H, 22 ans, utilisateur, non I)

Un **prix intéressant pourrait décider certaines personnes à garder** l'appareil ou au contraire à s'en défaire :

« Je doute que le prix soit bon marché, s'il coûtait mille francs je l'achèterais. Le Minitel c'est un peu révolu, dans trois ans on verra, mais acheter un appareil comme ça pour trois mille francs je dis non. » (F, 50 ans, utilisateur, I)

« Je ne sais pas si je vais le garder. En reprenant le boulot, je pourrais faire Internet au travail. Je vais garder mon vieux Minitel. Il tremblote, c'est un des premiers Minitel. Si je n'ai plus ISI, je le regretterai, c'est un petit gadget. J'aime le téléphone, j'aime le Minitel, j'aime tout ce qui est cadrant. Je garderais bien ISI. Tout dépend de combien ça peut coûter. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

Une interviewée souligne combien la décision de garder l'appareil, qui la tente de par l'attrait de la fonction téléphonique d'ISI, ne serait pas très « raisonnable » financièrement, et relèverait plus du « **caprice** » :

« C'est sûr que la fonction téléphone c'est bien, mais je ne vois pas ce qu'on peut en faire. Ça dépend combien sera la location, ce serait un caprice de le garder, comme on compte partout où les sous vont. Si on avait plus de moyens, d'un autre côté on investirait pas là dedans, d'un autre côté c'est quand même plus de confort. Il va me manquer, je vais reprendre le sans fil. » (F, 21 ans, néophyte, non I)

Une autre personne déclare pour sa part qu'elle garderait l'appareil s'il était gratuit :

« On est hyper connecté de partout, donc je garderais ISI si c'était gratuit. Pour 4000 francs, je n'achèterais pas. Je le prendrais seulement en location mais je ne paierais pas parce que j'ai un PC. Si je n'avais plus ISI, je me connecterais au Minitel. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Face à ce dilemme du coût, certains expérimentateurs proposent, plus ou moins sérieusement, diverses solutions. Une première possibilité serait de **ne pas rendre l'équipement au terme de l'expérimentation** quitte à perdre la caution :

« *Je le garde même si je perds la caution de 1000 francs. (rires)* » (groupe Toulouse, non I)

Une seconde suggestion serait que France Telecom propose aux personnes des **conditions exceptionnelles pour garder le terminal parce qu'elles ont participé à l'expérimentation** :

« *Le garder dans les mêmes conditions.* » (groupe Toulouse, non I)

Enfin une troisième suggestion serait que France Telecom laisse gratuitement le terminal aux expérimentateurs, vu que les nombreuses **améliorations à apporter au terminal lui ôtent sa valeur** :

«- *Comme il devient obsolète ils pourraient nous le laisser*
- *Il va être modifié on pourrait le garder, avoir un avantage.* » (groupe Toulouse, non I)

L'analyse des intentions des expérimentateurs montre qu'une partie d'entre eux n'envisagent pas de conserver l'équipement, car ISI n'a pas engendré de nouveaux usages. En revanche, une autre partie des expérimentateurs souhaiterait dans l'idéal conserver le terminal, parce qu'il s'est inscrit comme un des outils des pratiques de communication domestique, la plupart du temps de par sa fonction de téléphonie (et répertoire). Néanmoins, leur décision reste liée au facteur du coût et des modalités d'acquisition du terminal, qui leur sont inconnues aujourd'hui.

2. Les hypothèses quant au prix du terminal et à ses modalités d'acquisition

Les modalités d'acquisition et le coût du terminal sont inconnus aujourd'hui des expérimentateurs, mais nous avons cherché à comprendre, à titre hypothétique, les arbitrages qu'ils opéreraient entre l'achat et la location du terminal. Leur simulation se fonde sur des prix concrets que les individus imagineraient payer pour les différentes possibilités d'acquisition.

a. La location

Nous allons voir quelles sont les raisons qui incitent certains individus à imaginer une location de l'appareil Matra et selon quelles modalités ils envisagent cette possibilité.

◆ Les avantages de la location

CHANGER L'APPAREIL QUAND IL EST OBSOLETE

La location des appareils de communication auprès de France Telecom intéresse les expérimentateurs afin de pouvoir **changer de terminal lorsqu'un modèle plus performant apparaît** :

« Les objets avancent alors il faudrait prendre ISI en location pour pouvoir le changer quand il y a une nouvelle innovation. » (groupe Toulouse, non I)

L'**obsolescence est particulièrement redoutée** pour ce type d'équipement :

« Il faudrait que ISI puisse être accessible par abonnement parce que ce type d'objet, ça se dégrade. Il faudrait faire un abonnement global téléphone plus ISI. » (H, 33 ans, utilisateur, I)

LE LOUER PONCTUELLEMENT

Un expérimentateur nous a dit qu'une formule de **location pour une période courte pourrait être intéressante**. Il n'a lui-même pas besoin d'avoir Internet à la maison aujourd'hui parce qu'il l'utilise toute la journée au travail. Par contre lorsqu'il cherchait du travail, il n'aurait pas hésité à louer un Webphone, ce qui lui aurait évité de longues journées dans des cafés Internet :

« Ni le louer ni l'acheter à moins que ce ne soit vraiment pas cher, dans ce cas je lui trouverais peut-être une utilité. Par exemple s'ils le louent à trente francs par mois pourquoi pas, au-dessus comme je ne m'en sers pas je ne le prendrai pas. Par contre, ce qui serait pas mal, c'est de pouvoir le prendre pour deux ou trois mois pour cent ou cent cinquante francs, après le rendre. Ce serait pour une utilisation temporaire, par contre si c'est contraignant comme les mobiles...J'en ai pris un parce que c'était important pendant ma recherche d'emploi, mais maintenant je n'en ai plus besoin et pourtant je suis obligé d'attendre un an. Y avoir recours pendant un temps limité serait bien. Mon principe, c'est si j'en ai besoin je paie, si je n'en ai pas besoin je ne veux pas en avoir et ne pas payer. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

◆ Le prix du Webphone à la location

UN PRIX ESTIME PAR RAPPORT AU PRIX D'AUTRES EQUIPEMENTS DISPONIBLES EN LOCATION

Le prix de location est estimé en fonction du **prix de location du Minitel** auquel les personnes sont d'accord d'ajouter un **abonnement plus cher que l'abonnement**

téléphonique, mais qui ne correspond pas non plus au prix d'un abonnement à un fournisseur d'accès Internet :

« Pour moi, le prix d'ISI en abonnement devrait être celui du Minitel. Ca devrait être plus cher que l'abonnement du téléphone. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

PRENDRE SEULEMENT LE TELEPHONE SANS INTERNET

Certains n'utilisent pas Internet sur le Webphone, ce qui les conduit à imaginer une **offre de location uniquement pour le téléphone et le Minitel** :

« On utilise pas Internet alors on paye l'abonnement pour rien. » (groupe Toulouse, non I)

LE PRIX DE LA LOCATION

Les expérimentateurs n'ont **pas une idée précise de la somme qu'ils seraient prêts à consacrer pour louer** un Webphone. Cette discussion entre une femme et son mari illustre de quelle manière le prix a baissé de moitié (de cent à cinquante francs par mois) en l'espace d'un échange qui n'a duré que quelques secondes :

« - homme : C'est positif pour le téléphone, c'est négatif pour Internet à cause de la vitesse uniquement. Je serais prêt à le garder selon l'offre commerciale de France Telecom. La location, l'abonnement, les services, ça dépend, pour une offre globale comme celle-là, le prix psychologique serait de ne pas dépasser cent francs par mois.

- femme : Par mois ?

- homme : Si tu as le téléphone, le Minitel, c'est vrai que ça ne dépasse pas cinquante francs s'il n'y a pas Internet. Moi ça ne me dérangerait pas de pouvoir prendre que le téléphone et le Minitel sur cet appareil, sans avoir Internet. » H 23 ans, F 23 ans, utilisateurs, I)

Il est très **difficile aux personnes de donner un prix** chiffré :

« Je ne me rends pas du tout compte du prix que ça peut valoir, je dirais cent, deux cents francs par mois, non je n'en sais rien. » (H, 26 ans, utilisateur, I)

Certains expérimentateurs énoncent au contraire de manière relativement assurée des **prix maximums de location qu'ils ne seraient pas prêts à dépasser** (les prix oscillent entre vingt et cinquante francs par mois) :

« En location pour dix francs par mois on le garderait, à cinquante francs on trouverait que c'est cher, on ne le prendrait pas. Le maximum serait vingt francs par mois. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

« Je le louerais 40 francs par mois. A acheter, ça doit coûter une fortune, plusieurs milliers de francs. » (H, 45 ans, utilisateur, I)

« Je m'abonnerais à ISI pour 100 francs par facture de téléphone. Ca m'embêterait de retourner au Minitel. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Lors d'une animation de groupe avec des expérimentateurs qui n'ont pas d'accès Internet par ordinateur, certains ont évalué le prix qu'ils accepteraient de payer pour **louer le Webphone en se basant sur les prix des fournisseurs d'accès** :

« - Le terminal plus l'accès à Internet plus un forfait, pour 100 francs.

- Ca serait cher.

- Il faut payer Internet plus les communications.

- 75 francs par mois ou 45 francs pour six heures je crois que ça coûte.

- Je prendrais la location plus l'accès.

- Deux cents balles je serais prêt à payer tous les deux mois, au maximum. » (groupe Toulouse, non I)

Un utilisateur a imaginé une formule qui est similaire aux forfaits des téléphones portables. Il s'agit d'acheter le terminal et de souscrire à **un abonnement comprenant des heures d'accès à Internet et des heures de communication téléphoniques** :

« Je crois que 180 francs pour l'appareil et cinq heures de communications, c'est pas mal. En gros, ce serait le prix d'un forfait d'un téléphone portable mais pour un truc qui ne me permet pas de partir en voyage ni d'acheter des disques ! » (H, 28 ans, néophyte, non I)

Cette autre expérimentatrice nous a expliqué ne pas avoir envie d'élaborer un budget pour son utilisation d'**Internet, service auquel elle a toujours accédé gratuitement** :

« En location pourquoi pas, le problème c'est qu'ils ne vont pas rentrer dans leurs coûts de fabrication, même si on le loue cinquante ou cent francs ce serait pour eux de la location gratuite. Moi je serais prête à payer cinquante francs avec l'accès à Internet. J'ai toujours eu un accès gratuit à Internet, à l'école et puis au bureau, je ne suis pas habituée à payer, je n'ai pas de budget pour ça. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

LES PRIX RELEVÉS DANS LES MAGAZINES

Les expérimentateurs qui ont eu connaissance par la **presse écrite des prix de commercialisation des Webphones imaginent que la location est une solution plus raisonnable** :

« La grosse interrogation pour ISI c'est le prix de la console, j'ai lu un article dans *Le Point* ou un magazine du même genre, ils parlaient des futures consoles, pas directement d'ISI mais de choses similaires, et ils parlaient d'un prix autour de quatre mille francs. Aujourd'hui pour ça on peut avoir un PC et des logiciels, voire même le top équipement d'il y a trois ans. Pour moi le prix psychologique d'ISI c'est mille cinq cents francs, mais je le vois bien que ça va coûter deux ou trois mille francs. La solution serait la location. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Cet utilisateur calcule qu'il serait prêt à payer cinquante francs de plus que le tarif des fournisseurs d'accès Internet pour la location de l'appareil, mais quand il additionne concrètement tout ce qu'il **dépenserait en une année, il n'est plus sûr d'être vraiment intéressé** :

« Comme Internet c'est environ cent francs par mois parce qu'il y a les trucs 'free' mais c'est pas terrible, alors je ne sais pas, payer cent cinquante francs par mois pour la machine et l'accès c'est pas mal. Encore que cent cinquante par mois, en un an ça fait plus de mille cinq cents francs, je suis sceptique. » (H, 23 ans, utilisateur, non I)

Les motivations pour louer un appareil sont doubles, d'une part, les individus y voient une relation commerciale qui correspond à l'image qu'ils ont de France Telecom, et d'autre part c'est une solution qui n'est pas très engageante au niveau financier et qui permet de ne pas investir dans un appareil qui risque de vieillir technologiquement.

b. L'achat

Nous allons maintenant nous intéresser aux raisons qui poussent certaines personnes à plutôt envisager d'acheter l'appareil Matra et aux modalités de cet achat.

◆ Les avantages de l'achat

Certaines personnes sont hostiles aux formules de location parce qu'elles ont le sentiment de **dépenser de l'argent sans rien posséder en contrepartie**. Cet homme nous a dit préférer économiser de l'argent pour s'offrir un appareil :

« Je ne vais pas le louer, c'est comme l'appartement, ça m'énerve de balancer des sous dans le vide, je préfère économiser et me l'offrir. » (H, 22 ans, néophyte, non I)

◆ Le prix d'achat du Webphone

UN PRIX ESTIME EN FONCTION DU PRIX DES AUTRES EQUIPEMENTS

Les expérimentateurs comparent le plus souvent le Webphone à un téléphone pour déterminer quel serait le prix du terminal. La **comparaison par rapport au prix relativement peu élevé d'un téléphone donne l'impression que le terminal Matra est**

un appareil excessivement cher. Certaines personnes ont des combinés téléphoniques très simples qui coûtent quelques centaines de francs, pour une femme, le Webphone doit coûter plusieurs milliers de francs :

« Le prix de mon téléphone noir ça doit être trois cents francs, si on compare avec ISI, celui là doit coûter dans les deux mille, deux mille cinq cents francs. » (F, 23 ans, utilisateur, non I)

La somme de la **caution (mille francs) indique aux expérimentateurs qu'il s'agit d'un appareil coûteux** dont le prix est très éloigné des sommes que les individus ont l'habitude de consacrer à l'achat de leur équipement téléphonique :

« Je ne sais pas si ça va être commercialisé, si c'est coûteux non parce qu'on a l'usage que d'un téléphone, on nous a demandé mille francs de caution alors ça doit coûter cher. Nous, les téléphones qu'on a, on les a tous payés moins sauf le fax, on achète des appareils entre deux et trois cents francs. Je ne suis pas prête à acheter des services parce que ça n'est qu'un téléphone, et puis les services Internet je les ai déjà. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

Les utilisateurs équipés de matériel téléphonique plus sophistiqué pensent néanmoins que le Webphone est plus cher que leur équipement :

« A acheter, ça doit être cher. Un téléphone répondeur coûte déjà 1000 francs. ISI doit coûter plus de 1000 francs. Si c'est moins de 1000 francs, j'envisagerais peut-être l'achat. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

De l'avis des expérimentateurs, c'est l'existence d'un **écran tactile qui augmente le prix du Webphone** :

« C'est plus cher qu'un téléphone car il y a un écran, de la couleur. J'imagine que ça peut-être 1000 francs. » (F, 35 ans, néophyte, non I)

Certains vont jusqu'à deux mille cinq cents francs :

« Le prix, je le verrais vers 2500 francs, ce serait un prix logique puisqu'un téléphone et un Minitel, ça coûte 1500 francs et lui il a un écran tactile en couleur. Le clavier est minable, il y a un fil, Internet va faire grimper le prix. » (groupe Toulouse, non I)

D'autres ironisent sur le fait que c'est l'**écran tactile qui a englouti le budget qui aurait pu être consacré à mettre un téléphone sans fil** :

« J'achète toujours mes téléphones, celui là va coûter deux mille, deux mille cinq cents francs, et encore je dois être en dessous de la vérité parce que l'Amarty que

j'ai, il a coûté mille deux cents francs. Quand j'ai vu l'écran LCD je me suis dit que c'était cher, j'ai voulu acheter un écran plat pour mon ordinateur, c'est très cher. C'est peut-être pour ça qu'ils ont raboté sur le fil du téléphone ! » (H, 23 ans, utilisateur, I)

Parfois le prix estimé du Webphone est comparé au **coût d'un fax** :

« Le prix d'achat envisagé pour ISI est le prix d'un fax, vers moins de 2000 francs, mais je ne l'achèterais pas à ce prix là. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

Lorsque les expérimentateurs choisissent d'évaluer le prix du terminal **Matra en fonction du prix d'un micro-ordinateur, il leur semble plus avantageux** :

« Ca existe aux Etats-Unis, le coût est moins élevé qu'un ordinateur. » (H, 51 ans, néophyte, I)

« Un Pentium coûte 4900 francs. J'ai vu dans la presse que ISI coûterait 4000 francs. » (H, 33 ans, utilisateur, I)

Les individus peuvent estimer un prix allant jusqu'à quatre mille francs :

« Je n'ai pas idée du prix. Par rapport à ce que je connais, un micro coûte 10000 francs, donc je situerais le prix de vente d'ISI entre 3 et 4000 francs. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

Certaines personnes conçoivent le terminal Matra comme étant **un appareil n'autorisant qu'une consultation limitée d'Internet, ce qui doit se répercuter sur le prix** d'achat qui se situe de l'avis de certains en dessous de mille francs :

« Ca dépend du prix, comme l'accès à Internet est limité, on ne peut pas aller sur tous les sites qui nécessitent des programmes particuliers, on ne peut pas envoyer des messages attachés, comme c'est limité je ne voudrais pas payer 'plein pot' puisqu'on n'a pas toutes les fonctionnalités. Pour ce terminal je paierais moins de mille francs à l'achat. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

UN PRIX SPECIAL POUR LES EXPERIMENTATEURS

Les expérimentateurs s'attendent à bénéficier de **conditions d'achat favorables** :

« Ils pourraient nous faire un bon prix comme ils vont faire des améliorations. »
(groupe Toulouse, non I)

Cet expérimentateur imagine de manière relativement **précise la forme que pourrait prendre l'avantage concédé aux expérimentateurs**. Il est intéressant d'observer qu'il parle d'acheter cet appareil dans un futur proche alors qu'il ne l'utilise que très peu :

« - homme : Après je ne sais pas, je réfléchis depuis hier parce que la SOFRES me l'a demandé. S'il y avait des possibilités techniques supplémentaires, l'achat serait envisageable dans le semestre qui suit. Compte tenu que les participants de l'expérimentation pourraient avoir une ristourne de 30 à 50%, ça pourrait précipiter l'achat. Moi, ce n'est pas l'argent quand je parle d'un produit, c'est la technologie qui m'intéresse, le prix n'est pas primordial, s'il y a une ristourne, j'en profite. D'abord j'aime comprendre les avantages, ce que je peux en tirer. Si ça se trouve, le prochain appareil, on prendra le combiné avec soi.

- femme : Moi j'aimerais payer le moins possible.

- homme : Elle a une réponse idiote, la technologie a un prix. Si vous voulez un ordinateur performant il faut y mettre le prix. Pour ce qu'offre ce terminal, ce n'est pas excessivement cher, je payerais aux alentours de mille cinq cents francs. Avec Numéris on essaie d'être équipé en numérique, avec le système de conférence à trois.

(H 59 ans utilisateur, F 36 ans néophyte, I)

Nous constatons donc à travers les différentes hypothèses émises par les expérimentateurs que les prix du terminal varient énormément en fonction de l'objet auquel celui-ci est comparé lors de l'estimation de sa valeur.

3. Les modalités d'accès à Internet dans le foyer dans le futur

Nous allons nous attacher à analyser quelles sont les différentes possibilités d'équipement Internet du foyer que les gens envisagent au terme de l'expérimentation. Est-ce que le terminal a créé des usages Internet qui vont nécessiter l'acquisition d'un équipement particulier ? Ou au contraire l'accès Internet ne représente-t-il qu'une expérience limitée dans le temps, les gens n'ayant pas mis en place de pratiques spécifiques d'utilisation ?

a. Les avantages et les inconvénients d'un accès Internet par un Webphone

Un premier débat porte sur les avantages et les limites d'un seul accès au réseau Internet par un Webphone.

L'intérêt d'avoir un Webphone réside pour certains expérimentateurs dans la **possibilité d'accéder rapidement à Internet au domicile en cas de besoin** :

« On n'a pas besoin d'un ordinateur pour accéder à Internet. Même le simple Minitel évite d'en avoir un [pour le courrier électronique notamment], on n'est pas obligé d'acheter un ordinateur. Ce qui est bien c'est que le jour où on en a besoin, il y a Internet. Pour chercher du boulot j'avais besoin d'Internet, je suis allé dans un cybercafé, mais j'aurais pu utiliser ça [ISI]. » (H, 25 ans, utilisateur, non I)

Un autre intérêt réside dans **l'immédiateté de l'accès**, et également dans une **meilleure protection face aux virus**, par rapport à l'accès par micro-ordinateur :

« Je suis pour avoir un terminal ISI pour l'immédiateté de l'accès au Minitel et à Internet, il n'y a pas de mise en route. En plus, si on a des enfants, ils peuvent l'utiliser même petits. En plus il n'y a pas de problème de virus. » (F, 30 ans, utilisateur, I)

Un dernier intérêt évoqué est celui de **l'encombrement restreint d'un Webphone** comparé à celui d'un micro-ordinateur. Plusieurs expérimentateurs hésitent à s'équiper d'un ordinateur du fait de la place qu'il occupe :

*« - L'ordinateur ça prend de la place.
- Il y a beaucoup de branchements, ISI il n'y a que deux prises.
- Surtout le problème c'est la place que ça prend, un ordinateur, Internet et le modem, il faudrait quelque chose de petit. »* (groupe Toulouse, non I)

Nous avons vu que c'est effectivement un des atouts du terminal ISI que de s'intégrer facilement à l'espace domestique.

En contrepartie, l'accès au réseau Internet par le seul Webphone comporte **une pluralité d'inconvénients** aux yeux des expérimentateurs.

Tout d'abord, c'est une **solution coûteuse**, puisqu'elle requiert d'être **connecté pendant toute la consultation sur le Web, ce qui coûte cher en communication** :

« Sur l'ordinateur on peut se balader, là, il y a la facture à la clé. C'est la raison pour laquelle je ne me suis pas baladée. La fonction téléphone devrait être dissociée du Minitel, de l'Internet, elle devrait être verrouillée, moi ça m'empêche d'utiliser les possibilités du téléphone. » (F, 46 ans, néophyte, non I)

Par ailleurs, de l'avis des Internautes notamment, **le Webphone ne permet pas un accès Internet digne de ce nom**, puisqu'il n'autorise qu'une utilisation à leurs yeux **extrêmement limitée** en regard des fonctions multimédia :

« Ca donne une idée fausse, Internet ce n'est pas seulement des images, ils n'ont pas compris à France Telecom qu'Internet ce n'est pas que des images. Sur ISI il n'y a pas de son, il n'y a pas de possibilité de téléchargement, on ne peut pas imprimer, il n'y a pas tout ce qui fait le multimédia. Internet ce n'est pas ça, là ça donne vraiment une idée déformée de ce que c'est. » (groupe Paris, I)

L'Internet par le Webphone apparaît à certains utilisateurs comme étant un immense annuaire sur un Minitel en couleur :

« Ca donne l'impression qu'Internet c'est un gigantesque journal avec de multiples pages, sous pages, sous sous rubriques, il n'y a pas que ça, l'illustration sonore on y a pas accès. » (groupe Paris, I)

« Pour eux Internet c'est un Minitel haute définition en couleur, ce n'est pas ça Internet. » (groupe Paris, I)

Enfin, une troisième catégorie d'inconvénients réside **dans le risque d'obsolescence du matériel, de par son caractère non évolutif.**

En effet, vu la rapidité de changement dans le domaine de l'Internet, les individus pensent que les **Webphones vont rapidement être obsolètes** :

« Ce qu'on peut craindre, c'est que les sites Internet sont évolutifs, rapides dans leurs changements, leur contenu évolue de pair avec l'accroissement des logiciels, il faudrait que le terminal puisse suivre la complexité croissante des sites, Explorer 3 est déjà obsolète. » (groupe Paris, I)

Les interviewés ont du **mal à concevoir de quelle manière on pourrait procéder à la mise à jour des terminaux Matra** :

« Il faudra ramener sa puce Rom à la boutique France Telecom pour la mettre à jour, mais ça demande une opération que personne ne fera, que l'utilisateur moyen ne fera pas, déjà qu'il a du mal à déchiffrer le mode d'emploi, je le vois mal sortir la puce, aller l'apporter chez France Telecom. » (groupe Paris, I)

« Il faudrait pouvoir échanger son ISI tous les ans, mais dans ce cas il sera loué à 400 francs par mois, finalement autant acheter un PC. » (groupe Paris, I)

Finalement, Internet apparaît aux yeux d'une partie des expérimentateurs comme un domaine où **les mutations sont trop rapides pour prendre le risque de s'équiper d'un appareil peu performant** :

« C'est difficile d'avoir une situation simple pour Internet parce que vu la rapidité d'évolution des technique et des logiciels, les ordinateurs ont des réserves de capacité, qui font qu'ils sont plus souples. » (groupe Paris, I)

b. L'intérêt de l'accès à Internet par un modem sur micro-ordinateur

Par rapport au Webphone, les expérimentateurs voient un certain nombre d'intérêts à l'accès au réseau Internet par micro-ordinateur. Outre que le micro-ordinateur permet de ne pas se limiter à la fonction de communication (grâce à l'ensemble des applications bureautiques), il permet **aussi une exploitation plus large des disponibilités sur le**

réseau Internet. Par ailleurs, l'avantage comparatif des micro-ordinateurs est de pouvoir être mis à jour lorsqu'ils ne sont plus suffisamment puissants :

« J'ai un modeste Pentium 200 mhz, depuis deux ans et pour le moment il me suffit largement et je pense qu'il me suffira encore longtemps, je sais pas si un ISI à ce rythme là va tenir deux ans. » (groupe Paris, I)

« L'ordinateur tient un certain temps parce qu'on le met à jour, j'en suis à mon troisième navigateur sur le même ordinateur. » (groupe Paris, I)

Ce sont ces avantages qui conduisent certains expérimentateurs non encore équipés à domicile d'envisager l'achat d'un micro-ordinateur :

« Je pense que je vais le rendre [ISI]. A terme, on aura un ordinateur avec un accès Internet et je retrouverai toutes les utilisations complètes d'Internet qu'avec ISI on n'a pas. Il faudra peut-être avoir une deuxième ligne. » (F, 42 ans, néophyte, non I)

Un des interviewés choisirait un iMac :

« Il n'y a pas de possibilité de CD-Rom, de télécharger, d'imprimer. Si j'avais un choix à faire, peut-être que j'achèterais iMac. Quand on fait une utilisation domestique restreinte, si le prix est attractif, ce serait avec iMac l'investissement dans un vrai ordinateur, ou alors ISI. » (H, 28 ans, néophyte, non I)

Pour cette femme, ce serait plutôt **un appareil d'occasion** qui ne serait pas cher et permettrait de faire du traitement de texte et quelques jeux :

« Sur ISI l'accès est plus facile que sur l'ordinateur mais on ne l'utilise pas à cause du stockage. Pour avoir un usage complémentaire à l'ordinateur il faut que ce soit très bon marché parce qu'il y a des ordinateurs vraiment pas cher, c'est plus intéressant d'acheter un ordinateur d'occasion dans les mille francs plutôt qu'ISI. C'est un vieux mais vous avez un traitement de texte, des jeux et vous pouvez mettre un modem à deux cents cinquante francs. Si pour 1250 francs on peut avoir quelque chose de plus performant, ISI, ce n'est pas honnête. ISI c'est un appareil France Telecom alors c'est coûteux. » (F, 49 ans, utilisateur, I)

D'autres expérimentateurs ont choisi récemment de s'équiper d'un ordinateur portable, pour résoudre l'inconvénient lié à l'encombrement de l'outil dans l'espace domestique :

« On a pris un portable c'est pas encombrant, il y a des touches, des CD-Rom. On a acheté un PC portable, on a un modem. On ne va pas prendre France Telecom qui nous fait payer très cher, je crois qu'il y a 9 Telecom, on va se renseigner, on a des gens qui connaissent, on ira là où ce n'est pas payant. » (groupe Toulouse, non I)

D'autres personnes enfin envisagent de s'équiper d'un micro-ordinateur dans quelques années, lorsque leurs enfants (de 2 et 3 ans) seront en âge de l'utiliser. L'ordinateur leur paraît en effet un outil nécessaire s'intégrant dans leurs stratégies éducatives :

« Pour les enfants c'est indispensable, on s'équiperait d'un ordinateur. Pour moi, Internet c'est bien quand on a un truc à aller chercher, sinon c'est l'attrait de la nouveauté, on ne va pas pour l'instant acheter un PC pour ça, on s'équiperait pour les enfants. » (F, 29 ans, utilisateur, non I)

c. S'équiper du câble

Remarquons enfin, à propos des stratégies futures quant à l'accès Internet, que certaines personnes attendent l'installation du câble à leur domicile pour **accéder par cette technologie et non plus par les réseaux téléphoniques à « la toile »** :

« Je ne voudrais jamais remplacer mon PC par ISI. Je veux bien garder ISI jusqu'à la fin du test, mais après, non. Je préfère acheter un PC familial avec le câble. Si j'ai le câble, avec un coût forfaitaire pour des accès illimités, j'équiperais toutes les chambres. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

Le **câble permettrait une utilisation en continu**, ce qui intéresse doublement les individus, d'une part parce qu'ils parviennent à résoudre les problèmes d'allumage de l'appareil (qui reste allumé en permanence) et d'autre part parce que le prix des communications téléphoniques n'est plus un problème (ils paient un forfait mensuel pour accéder au câble) :

« A l'avenir, on prévoit le câble qui a un atout économique et de performances, et un graveur de CD pour mon usage personnel pour pouvoir graver des CD que j'emmènerais dans ma voiture. Ce qui m'intéresserait, c'est d'avoir Internet sur le câble. Ça coûte 300 francs par mois pour une connexion illimitée. C'est intéressant de pouvoir consulter quand on veut en continu. J'ai des amis qui ont le câble, ils sont connectés en permanence. Nous, on est obligé de limiter les usages. » (H, 46 ans, utilisateur, I)

Il apparaît que l'Internet est indissociable de l'ordinateur même si certaines personnes éprouvent des réticences à investir dans un équipement informatique encombrant. La plupart des expérimentateurs qui ont trouvé un intérêt dans l'Internet envisagent de s'équiper d'un ordinateur à moyen ou long terme.

La plupart des expérimentateurs de l'équipement ISI **envisagent de rendre l'appareil** parce qu'ils ne lui ont **pas trouvé d'usage**, mais aussi parce qu'il **double les appareils**

qu'ils ont déjà. Ceux qui hésitent attendent de voir les améliorations qui vont être apportées au terminal. Pour tous, **le prix** est un facteur de décision décisif.

Les expérimentateurs qui ne disposent pas d'un micro-ordinateur à la **maison envisagent de s'équiper d'ici quelque temps**, ce sont par exemple les couples avec enfants qui attendent seulement qu'ils grandissent pour faire cet achat. Certaines personnes demeurent néanmoins réticentes à l'idée d'avoir un micro-ordinateur qui constitue un **encombrement** dans l'espace domestique et une solution coûteuse, même si les prix baissent.

Pour les expérimentateurs qui disposent déjà d'Internet par ordinateur, le terminal Matra constitue un **accès en dépannage**, la plupart n'imaginant pas dissocier leur utilisation d'Internet de leur ordinateur. Ils envisagent au contraire perfectionner davantage leur équipement informatique en installant par exemple un accès par câble ou par Numéris.

L'analyse des perceptions des individus nous suggère de souligner la contradiction que les expérimentateurs soulèvent entre **l'apparence et les pratiques réalisées avec l'appareil**. Alors que l'apparence du terminal fait référence à la haute technologie, les utilisations que les individus ont mis en place pendant l'expérimentation les incitent au contraire à le comparer à des objets très répandus qui ont une faible connotation technologique comme le téléphone et le Minitel.

Le bilan de l'expérimentation montre **qu'ISI apparaît avoir échoué à créer une utilisation Internet régulière à partir du terminal Matra**. Les expérimentateurs étant déjà équipés d'objets informatiques dans leur foyer ne dissocient pas leurs utilisations Internet de l'ordinateur. Ceux qui ont découvert Internet par ce terminal n'ont pas ou peu développé de nouveaux usages. La fonction Minitel apparaît comme étant agréable, mais les individus lui confèrent une appartenance au passé. Seule la fonction téléphone semble recueillir des opinions positives au terme de l'expérimentation, même si certaines caractéristiques (le combiné filaire notamment) ont participé à freiner la mise en place de pratiques nouvelles.

Après l'expérimentation, la plupart des individus envisagent **de rendre le terminal Matra qui ne correspond pas à leurs besoins ou qui multiplie sans apporter de nouveauté l'équipement de communication du foyer**. Il est intéressant de souligner que certaines personnes qui envisagent de garder l'appareil imaginent de le faire parce que leur qualité d'expérimentateur pourrait leur conférer un privilège (au niveau du prix du

terminal). Les personnes qui doivent **changer leur équipement** parce qu'il est vétuste déclarent également être éventuellement intéressées par l'appareil qui comporte plus de fonctions qu'un équipement basique. Ces individus se placent dans une perspective de l'accumulation : si le prix est bas ou « raisonnable », autant avoir un appareil qui offre davantage de fonctions même si toutes ne vont pas être utilisées.

Enfin, les perceptions des expérimentateurs en ce qui concerne les modalités d'acquisition du terminal ne sont **pas tranchées entre des formules de location ou d'achat**. Il est **difficile d'énoncer un prix virtuel** pour les services proposés par le terminal Matra, les opinions des individus étant extrêmement diversifiées. Dans tous les cas, le prix actuel « réaliste » tel qu'il peut être appréhendé par la lecture de la presse ou par un raisonnement économique d'amortissement de l'investissement pour France Telecom, qui s'élève autour de quatre mille francs, **semble élevé par rapport aux intentions des expérimentateurs**, spécifiquement si on le met en regard avec **le niveau de développement de leurs pratiques sur l'appareil, qui reste en définitive assez faible**.



RECHERCHE ET CONSEIL EN SCIENCES HUMAINES

ANNEXE : SIGNALÉTIQUE DÉTAILLÉE DES PERSONNES RENCONTRÉES

Personnes rencontrées en observation / entretien :

N°	Ville 12	Composition foyer	Personnes interviewées	U N 13	Profession	Accès Internet, Date	Équipement de communication	Offre ISI ¹⁴
E1	Paris	homme, 28 ans	homme, 28 ans	N	pharmacien	non	1 filaire avec répondeur rangé 1 ligne téléphonique	1-2
E2	Paris	homme, 30 ans femme, 29 ans fille, 3 ans fils, 2 ans	homme, 30 ans femme, 29 ans	U U	h : ingénieur f : juriste	non	1 sans fil avec répondeur 1 filaire rangé pdt ISI 2 portables 1 ligne téléphonique	1-2
E3	Paris	femme, 50 ans homme, 50 ans (beau-p) fils, 23 ans fils, 21 ans fils, 21 ans	fils, 23 ans	U	f : administration publique h : artisan fils : assistant direction fils : étudiant droit fils : étudiant médecine	fils, 23 ans : Club Internet 3-6/99, ISI 6/99, Libertysurf 7/99	3 sans fil, (1 rangé) 1 portable 2 lignes dont une dans la chambre fils, 23 ans	1-2
E4	Paris	femme, 30 ans fils, 12 ans le week-end	femme, 30 ans	U	assistante informatique	Wanadoo 8/98 par le câble	1 filaire rangé 1 répondeur 1 portable 1 ligne téléphonique	W
E5	Paris	femme, 30 ans homme, 33 ans	femme, 30 ans homme, 33 ans	U U	f : marketing (W à domicile) h : ingénieur Télécom	f : Internet depuis 1997 h : Internet depuis 08/99	2 filaires avec répondeur 1 Minitel rangé 1 fax (usage pro) 2 portables	1-2

¹² Nous utiliserons « Toul » pour Toulouse.

¹³ U signifie utilisateur et N, néophyte (pour les usages de l'Internet).

¹⁴ L'offre 1-2 s'écrit « 1-2 », l'offre Wanadoo s'écrit « W », et l'offre Gold s'écrit « G ».

							2 lignes pro, 1 résidentielle	
E6	Paris	homme, 23 ans femme, 20 ans	homme, 23 ans	U	h : appelé militaire f : technicienne édition	non	1 filaire avec répondeur 1 filaire débranché 1 ligne téléphonique	1-2
E7	Paris	femme, 23 ans	Femme, 23 ans	U	f : commerciale	non	1 filaire répondeur 1 Minitel rangé 1 ligne téléphonique	1-2
E8	Paris	homme, 45 ans femme, 43 ans fils, 12 ans fils, 10 ans	homme, 45 ans femme, 43 ans fils 12 ans	U N U	h : cadre grande entreprise f : secrétaire	AOL puis Compuserve puis Wanadoo pendant 8 mois, Libertysurf aujourd'hui	1 sans fil répondeur (Top message remplace répondeur) 1 Tatoo 5 ou 6 portables 1 ligne téléphonique	1-2
E9	Paris	homme, 63 ans femme, 58 ans fils, 26 ans	fils, 26 ans	U	h : secrétaire général f : dir. galerie d'art fils : chômage	parents : Club Internet, 6/97 fils : Imaginet 96-8/98 puis Wanadoo 9/98	1 sans fil 1 tél-fax-Internet 1 vieux Minitel 1 ligne téléphonique	W
E10	Paris	femme, 49 ans homme, 50 ans fils, 22 ans (et amie 22) fille, 20 ans (et ami 21) fils, 17 ans	femme, 49 ans fille, 20 ans fils, 17 ans	U U U	f : chercheur h : proviseur lycée fille : étudiante fils : étudiant	f : Wanadoo, 9/97 fils : Fnacnet 6/99	5 filaires 1 sans fil 3 portables 2 Koby 1 ligne téléphonique	W
E11	Toul	femme, 42 ans homme, 42 ans fils 9 et 12 ans	femme, 42 ans	N	f : informaticienne h : informaticien	non	1 sans fil 1 Minitel 1 ligne téléphonique	G
E12	Toul	femme, 35 ans homme, ? ans filles 2 et 7 ans	femme, 35 ans	N	f : employée municipale h : employé aéroport	non	2 filaires et 1 sans fil 1 Minitel 1 ligne téléphonique	G
E13	Toul	femme, 42 ans homme, 46 ans filles 12 et 14 ans	femme, 42 ans homme, 46 ans filles 12 et 14 ans	U U U	f : comédienne h : consultant (travaille à domicile)	Wanadoo, 98 par Numéris	2 filaires et 3 sans fil 1 tél-fax bureau homme 1 ligne pro, 1 ligne résid.	W
E14	Toul	homme, 59 ans femme, 36 ans filles, 12 et 14 ans fils, 3 ans et demi	homme, 59 ans femme, 36 ans filles, 12 et 14 ans	U N N	h : magasinier f : intérimaire, au foyer	Wanadoo, 98 par Numéris	1 filaire avec répondeur 1 sans fil 1 portable 1 ligne Numéris	W
E15	Toul	femme, 50ans homme, 51 ans	femme, 50ans homme, 51 ans	U N	f : prof SES lycée h : prof SES lycée	Wanadoo 9/97	3 filaires (1 rangé) 1 répondeur 1 vieux Minitel 1 ligne téléphonique	W

E16	Toul	homme, 26 ans femme, 26 ans un bébé	homme, 26 ans femme, 26 ans	N N	h : vendeur f : vendeuse	non	1 sans fil 1 répondeur 1 ligne téléphonique	1-2
E17	Toul	femme, 38 ans homme, 46 ans	femme, 38 ans homme, 46 ans	U N	f et h employés dans une PME	Wanadoo, 4/99	1 filaire avec répondeur rangé 1 portable 1 ligne téléphonique	1-2

E18	Toul	femme, 46 ans homme, 47 ans fils, 22 ans fils, 18 ans	femme, 46 ans homme, 47 ans fils, 22 ans	N U U	f : prof français lycée h : prof lycée technique fils : technico-commercial fils : étudiant classe prépa	non	1 filaire rangé 1 sans fil et 1 Minitel 3 portables 1 ligne téléphonique	1-2
E19	Toul	homme, 22 ans femme, 21 ans	homme, 22 ans femme, 21 ans	N N	h : étudiant f :étudiante	non	1 sans fil 1 filaire rangé 1 répondeur 1 portable 1 ligne téléphonique	1-2
E20	Toul	homme, 23 ans femme, 23 ans	homme, 23 ans femme, 23 ans	U U	h : vendeur informatique f : étudiante / chercheur	Infonie 97/98, Wanadoo 1/99	1 filaire répondeur (cassé) 1 sans fil prêté 1 ligne Numéris	1-2
E21	Toul	homme, 25 ans (colocataire) homme, 25 ans (colocataire) homme, 26 ans (colocataire) femme, 25 ans (colocataire) femme, 24 ans (invitée)	homme, 25 ans homme, 25 ans femme, 24 ans	U U U	h : technicien h : ingénieur h : étudiant f : professeur des écoles f :étudiante	non	1 filaire 1 sans fil avec répondeur 1 ligne téléphonique	1-2

Personnes rencontrées en animation de groupe :

- 9 personnes à Toulouse, 8 hommes et 1 femme ne disposant pas d'autre accès à l'Internet au domicile.
- 9 personnes à Paris, 8 hommes et 1 femme disposant d'un équipement informatique d'accès à l'Internet.