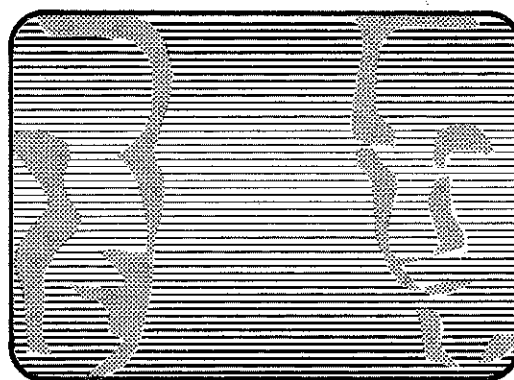


Ministère des PTT

TELEMATIQUE

PROMENADE DANS LES USAGES

Sous la direction
de Marie Marchand et Claire Ancelin



LA DOCUMENTATION FRANÇAISE

Sommaire

	Pages
Avant-propos	3
Bref historique du vidéotex: l'émergence d'un produit, l'identification des acteurs	5
Introduction	9
 PREMIÈRE PARTIE : USAGES ET USAGERS	 23
Télérel 3V, les adolescents et leur famille	25
Messageries électroniques. Grétel à Strasbourg et Télérel à Vélizy	51
Autres outils, autres communications. A propos de Télérel Nantes.....	71
 DEUXIÈME PARTIE : PROMOTEURS, ÉDITEURS ET FOURNISSEURS DE SERVICES : UNE NOUVELLE DONNE	 95
Les enjeux sociopolitiques et culturels de Télérel	97
Les lieux de Claire	125
Vélizy ou les premiers pas de la télématique	147
 TROISIÈME PARTIE : UNE MINE DE RENSEIGNEMENTS	 171
Fiche n° 1 : Les « utilisateurs » de T 3V	173
Fiche n° 2 : Mise en place de l'image de la télématique à Vélizy	176
Fiche n° 3 : Les relations avec Télérel : quelques figures	178
Fiche n° 4 : Les usagers de Grétel	180
Fiche n° 5 : Messageries à Vélizy et Strasbourg : deux temps différents	182
Fiche n° 6 : La communication sur la messagerie interactive de Grétel : jeux de masques	183
Fiche n° 7 : Grétel, un nouveau média de communication	184

Fiche n° 8 : Les utilisateurs de TéléM	186
Fiche n° 9 : TéléM Nantes : typologie de la population enquêtée vis-à-vis de l'innovation technologique	188
Fiche n° 10 : Organisation de l'information dans TéléM	190
Fiche n° 11 : TéléM Nantes : le vidéotex dans la ville.....	192
Fiche n° 12 : Lieux publics : incertitude et codification	194
Fiche n° 13 : TéléM dans la galaxie vidéotex.....	195
Fiche n° 14 : L'information-service en matière culturelle à Nantes : une communication multimédia.....	198
Fiche n° 15 : Pratiques informationnelles dans le domaine des loisirs culturels à Nantes	200
Fiche n° 16 : Les tâches du service télématique de TéléM Nantes	201
Fiche n° 17 : Le budget de TéléM.....	202
Fiche n° 18 : Discours et logiques fondateurs de Claire.....	203
Fiche n° 19 : Grenoble, une municipalité éditeur.....	204
Fiche n° 20 : Claire, un nouveau média ?.....	206

7
national
de plus
services
un nou
Ain
des en
créativ
instrum
Per
dans so
ont vé
nelles,
déroul
dans ce
Le
l'expérim
études s
et Gren
avancées
Un
que, ma
té, ces
socialisa
pour les
considéré
développ
Elles
la téléma
véritable

Autres outils, Autres communications A propos de Téléem Nantes

Les usagers parlent...

Dominique BOULLIER

Ce texte est extrait du rapport «Autres outils, autres communications. Trois études ethnosociologiques à propos des usages de la télématique en lieux publics (Téléem Nantes)», octobre 1983, 250 pages, disponible au LARES, Université de Haute-Bretagne, 4, place Saint-Melaine, 35000 Rennes.

Caractéristiques de l'expérience Télem

Zone desservie	Nantes
Promoteur principal	Ville de Nantes
Date d'ouverture du service et devenir	Février 1982 Extension dans deux directions principales : - communes de l'agglomération, - accès pour tout terminal vidéotex.
Nombre de terminaux concernés	30
Lieux d'implantation	Lieux publics : mairie, gare, poste, centre de jeunes, office d'HLM...
Mode d'utilisation	Accès libre, une hôtesse pouvant intervenir en cas de besoin.
Modalités de participation et tarification	Négociation « bilatérale » entre la ville et le fournisseur d'informations (terminal contre information). Service gratuit pour l'utilisateur
Fournisseurs d'informations	Services municipaux et para-municipaux Services sociaux Transports locaux, SNCF, compagnies aériennes PTT INC ONISEP, services universitaires...
Editeur	Ville de Nantes
Types de services	
1. « Informations services » et services interactifs	Information de relais qui « aide chacun à effectuer des démarches à bon escient » sur les services municipaux, sociaux, fiscaux, administratifs, enseignement, emploi, vie locale...
2. Messagerie	Sans objet
Nombre d'écrans	5 000
Logiciel	Arborescent

L'arrivée
invasion, ma
ment. Son in
fait pas figu
nombre de p
niché dans d
S'il y a là tra
admettre au
machines pa
assistance «
concilier : le
notion et su
caractérisés
les détournés
ne pouvait q
dans les lieu
dans l'utilisa
implantation
appuyant su
prolongée de
ethnographiq
des lieux pu
La créat
les flux de
guichets de
d'éliminer les
demandes in
chaque acte
administratif,
pour le rédu
La capa
présentées h

principales :

l,

tex.

te, centre de jeunes, office

nt intervenir en cas de besoin.

a ville et le fournisseur d'informa-
(on).

municipaux

agnies aériennes

s...

chacun à effectuer des démarches
municipaux, sociaux, fiscaux,
emploi, vie locale...

L'arrivée de Télem dans la ville de Nantes ne s'apparente pas à une invasion, malgré les inaugurations officielles qui accompagnèrent le lancement. Son installation progressive dans des lieux publics vastes, affairés, ne fait pas figure de révolution et l'appareil passe encore inaperçu de bon nombre de passants : Télem n'a pas envahi le domicile, ni la rue, mais s'est niché dans quelques endroits appelés « lieux publics » sans les occuper tous. S'il y a là trace de l'histoire, de la stratégie adoptée par les promoteurs, il faut admettre aussi que le souci de provoquer un usage direct de ces nouvelles machines par le « grand public », tout en maintenant un contrôle et une assistance « pédagogique », plaçait Télem face à des objectifs difficiles à concilier : le choix des « lieux publics » ne masquait pas l'hétérogénéité de la notion, et surtout la diversité des pratiques rencontrées dans ces espaces, caractérisés précisément par le flou, l'incertitude, les vocations multiples et les détournements permanents de ces vocations par les « usagers ». Télem ne pouvait que s'insérer dans les pratiques, à multiples facettes, observables dans les lieux qu'il investissait. Une grande partie des atouts et des blocages dans l'utilisation de ces machines provient des lieux mêmes de leur implantation : telle est l'hypothèse que nous prétendons soutenir ici, en nous appuyant sur une observation de tous les terminaux, sur l'observation prolongée de trois d'entre eux — les plus fréquentés — et sur l'analyse ethnographique des pratiques ainsi rencontrées, des usages des guichets et des lieux publics, des règles de relation et des enjeux qui les sous-tendent.

La création du système Télem répondait à un premier souci d'organiser les flux de demandes de renseignements et d'éviter la surcharge pour les guichets de la mairie. L'introduction de Télem peut en effet permettre d'éliminer les parasitages constants du fonctionnement administratif par des demandes inadéquates de la part d'usagers. Cette pression tend à pousser chaque acteur à préparer, selon un calcul visant à l'économie, son parcours administratif, à optimiser l'échange d'informations entre l'usager et le service pour le réduire à sa fonctionnalité pure.

La capacité de Télem à centraliser des informations d'ordre divers, présentées habituellement dans des contextes variés, permet de constituer

une image de la ville, de ses acteurs, selon un modèle unique, en présentant ainsi une vérité ultime sur la ville (et non une vérité supplémentaire). Cette tendance inévitable à l'hégémonie du modèle, conduit à aplatir la diversité sociale des acteurs en réduisant leurs identités à des adresses et des numéros de téléphone.

Télem prétend faire de l'information sans exercer une quelconque influence sur la décision. Or, l'organisation même des données (1) impose une procédure de sélection logique fondée sur des divisions administratives, par exemple mais toujours «rationnelles» et «cohérentes»: la décision se formalise à travers cette procédure qui conduit à une liste de noms et d'adresses entre lesquels on peut choisir. Loin d'imposer un choix précis (en cela Télem est bien «objectif»), Télem impose un *modèle* du choix, où la décision est fondée sur une connaissance extensive du problème, sur l'examen de toutes les possibilités mises à égalité formellement. Or, la décision procède rarement de cette démarche.

Télem impose en outre un modèle de comportement, induit des tactiques d'approche d'où résultent des stratégies d'usage différenciées.

I. TACTIQUES D'USAGE DES GUICHETS

A partir d'une observation de plusieurs journées dans un bureau de poste principal et dans une caisse d'Allocations familiales, nous tentons ici de rendre compte des ajustements complexes qu'opère tout usager d'un guichet, particulièrement à travers les rapports qu'il entretient avec le personnel et par là avec l'administration.

Nous avons déjà évoqué (2) les tactiques utilisées pour contrer une désorientation déclassante. Afficher l'examen sérieux que l'on fait de la situation, utiliser brièvement les zones de circulation pour observer, faire le choix très net de suivre le comportement de la majorité, quitte à le modifier après examen, utiliser les zones de retrait pour étudier posément et à l'abri la situation, voire manifester une demande d'aide, par son désarroi seulement ou par une requête explicite. L'usage du couple est particulièrement avantageux dans ces situations: la situation de couples est révélée par un certain nombre d'indices que Goffman a décrit (3) (proximité physique, contacts corporels, échanges intenses, collaboration affichée dans une même tâche). L'ensemble de ces comportements permet au couple d'être centré sur ses échanges internes et de retraiter les signes inquiétants de l'environnement au sein de son «micro-système».

Cette entité affichée délibérément fournit un rempart aux jugements

(1) Cf. chapitre sur «les enjeux sociopolitiques et culturels du système télématique Télem» et la fiche n° 10 (p. 190) sur l'organisation de l'information dans Télem.

(2) Cf. chapitre 1 du rapport de recherche.

(3) Goffman, E., chap. 5, «les signes du lien» in *La Mise en scène de la vie quotidienne*, Ed. Minuit, 1973.

unique, en présentant
supplémentaire). Cette
à aplatir la diversité
des adresses et des

chercher une quelconque
données (1) impose une
ons administratives, par
ntes» : la décision se
une liste de noms et
oser un choix précis (en
modèle du choix, où la
sive du problème, sur
é formellement. Or, la

portement, induit des
usage différenciées.

ans un bureau de poste
s, nous tentons ici de
out usager d'un guichet,
avec le personnel et par

sées pour contrer une
ux que l'on fait de la
pour observer, faire le
rité, quitte à le modifier
r posément et à l'abri la
son désarroi seulement
le est particulièrement
bles est révélée par un
3) (proximité physique,
ffichée dans une même
couple d'être centré sur
quiétants de l'environne-

rempart aux jugements

me télématique Télé» et la

ne de la vie quotidienne, Ed.

portés par les autres dans les lieux publics : les échanges confidentiels entre les deux membres du couple portent alors souvent sur les incertitudes ressenties (« t'es sûr que c'est la bonne file ? ») ou sur les jugements subis ou encore, portés par les acteurs (« t'as vu, celle-là ? »). Cette possibilité de retraiter à deux la situation est une garantie certaine de sécurité : le couple multiplie ses sources d'informations, corrige ses erreurs plus rapidement, garde ses acquis en jouant sur plusieurs tableaux (l'un attend, l'autre se promène, chacun fait la queue à un guichet) ; il s'instaure d'ailleurs à cette occasion (ou se révèle) une répartition des rôles qui permet de dédoubler une position contradictoire vécue par la même personne d'habitude. L'un sera l'interlocuteur, l'autre le soutien ou le guide (« tu présentes et moi je t'appuierai après »).

Dans une relation de troc, on peut retrouver cela, l'un étant vivement intéressé, l'autre ne cédant pas sur les prix. Cette division des rôles peut être produite pour l'occasion et le couple constitué par la situation (« tu viens avec moi ») mais plus souvent elle renvoie à une répartition déjà bien ancrée des fonctions de chacun combinant à la fois la « compétence » dans la question traitée (« c'est moi qui m'occupe de la CAF et toi de l'EDF ») et la position habituelle de chacun, plus orientée vers l'extérieur ou vers l'intérieur.

Cette polarisation en ouverture et fermeture, sociabilité et intimité, se retrouve dans la plupart des couples, sans qu'elle soit attachée à des sexes ou identique pour toutes les situations. Ce couple représente alors le moyen le plus économique de traiter des pressions contradictoires, en le constituant en « lieu propre », autonome, susceptible de stratégies, non paralysé par une explication impossible de ses tiraillements. Cette répartition des rôles est cependant indissociable d'un rapport de domination et la spécialisation des tâches dans un lieu public se traduit très rapidement en hiérarchie au sein du couple. Cette donnée peut s'avérer source de conflits et détruit alors tous les avantages du couple, en mettant en scène au contraire une désunion qui semble prendre les autres usagers à témoin.

Ces quelques éléments de tactique laissent entrevoir qu'il faut mettre en œuvre un réel savoir-faire dans l'usage des lieux publics qui demande tout un apprentissage. Pour certains il y a même une volonté de mettre en évidence cette compétence particulière en exacerbant la concurrence entre les usagers et en déclassant les autres de façon démonstrative. Les champions de la capitalisation savent faire plusieurs choses à la fois (faire la queue et prendre un document, prendre son ticket avant de faire la queue, changer de queue, gagner une place — qui va à la chasse...).

Un classement dichotomique peut facilement apparaître à l'observation entre l'hyper-compétent et le non habitué. Le premier trouve le guichet exact du premier coup, s'y avance d'un pas décidé, change de file si l'autre va plus vite, a tout préparé (documents, formulaires), économise ses mots, suit l'avancée de la file sans retard, manifeste son aisance, voire sa distance ou sa préoccupation (il est pressé). L'usager désorienté, lui, se trompe de guichet et s'en aperçoit au dernier moment, hésite avant de prendre ses décisions, attend au loin sans avancer et bloque ainsi la queue, écoute de près ce que vous dites au guichetier, en espérant y glaner une information rassurante, n'a pas préparé sa demande et ne trouve pas les mots exacts,

s'étend en commentaires « inutiles », associe les autres usagers à ses problèmes, ne quitte pas le guichet quand il a fini...

Comme on peut le voir, tous ces comportements sont extrêmement classants et la pression à l'efficacité, à la rationalisation des pratiques n'apparaît pas le seul fait d'une administration technocratique. Une échelle de valeurs organise le jugement de tous les usagers: elle s'est développée longuement (sous des influences qu'il faudrait étudier) et classe un certain nombre d'acteurs comme inadaptés à une civilisation fonctionnelle et technique. Ce classement issu de l'interaction entre usagers est bien plus puissant et intériorisé que toute injonction administrative.

1. L'utilisateur face au « guichetier »

La situation de face-à-face entre l'utilisateur et l'agent de guichet met en œuvre des registres très variés qui sont révélateurs d'un rapport hiérarchique qui se crée: l'utilisateur est toujours en position de demande, et bien que cela soit très légitime et qu'il n'y ait pas de transaction univoque mais transaction, cette position crée une dépendance dont l'enjeu peut être essentiel. Quand bien même on cherche à limiter la relation à une transaction pure et simple, fonctionnelle, sans échange verbal parfois, on doit passer par cet intermédiaire. Cette contrainte est vécue comme une dépendance par certains groupes sociaux porteurs des prétentions contemporaines à l'autonomie, à l'absence de dépendance vis-à-vis des tiers ou des autorités, à cette « liberté » qu'accorde la prétention à la compétence dans tous les domaines. Cette position parfois exacerbée, n'en est pas moins très répandue, en grande partie en raison de l'élévation générale du niveau de formation.

Le rapport social entretenu avec les intermédiaires tels que les agents de bureau, de guichet, les hôtesses etc. se modifie ainsi peu à peu. Ces agents possèdent eux-mêmes un niveau de formation de plus en plus élevé alors que leurs tâches ne s'enrichissent guère: pour une grande partie des plus jeunes arrivés, leur emploi s'apparente à un déclassement ou, tout au moins, ne mérite pas une grande mobilisation; leurs intérêts s'exercent ailleurs (loisirs, associations, etc.).

Les anciens agents, dont la compétence n'était guère contestée auparavant et qui jouissaient d'une certaine position de domination face à l'utilisateur ignorant, se voient dévalorisés par ces « nouveaux-usagers » qui en arrivent parfois à leur dicter leur conduite, qui exigent, qui discutent le règlement sur un pied d'égalité et qui considèrent l'employé, somme toute, comme un parasite créé par la « bureaucratie française ».

Les plus jeunes employés, face à ces nouveaux usagers trouvent seulement la confirmation de leur position de déclassés.

Dans les deux cas, le conflit peut devenir aigu et la pression de l'administration à la rentabilisation se conjugue alors à la pression des usagers eux aussi « rationalisateurs », pour modifier considérablement le style convenu des relations de guichet: nous verrons que certains usagers en tirent argument pour préférer traiter directement avec une machine.

Mais ces usagers « autonomes » ne représentent pas tous les usagers, ni même tous les usagers possédant un niveau de formation élevé. Une incertitude demeure — là encore — dans l'évaluation des positions réciproques : chacun peut avoir affaire à plus fort qu'il ne croit et, de plus, l'utilisateur peut avoir intérêt à admettre sa position de demandeur si l'enjeu est important. Les « usagers autonomes » eux-mêmes admettent une distinction entre les tâches automatiques et les tâches de conseil, de demandes complexes pour lesquels un agent est le bienvenu et qu'ils prennent soin de ménager.

Au cours de cette évaluation spontanée du rapport de forces, l'utilisateur tente, dès les premiers échanges, d'instaurer un *style de communication*, en adoptant le ton, les mimiques, les positions du corps, qui marquent ce style. Nous avons observé principalement trois styles de communication mis en œuvre à un guichet, qui décentrent la relation de la stricte transaction : on peut traiter une affaire, ou bien demander un « tuyau », ou encore papoter.

Le premier se caractérise par le ton direct, ferme, précis, la présentation de « dossiers », une distance maintenue, une argumentation aidée de gestes. Le demandeur de « tuyau » adopte un sourire massif, un ton confident, une distance minime, (jusqu'à se pencher par dessus le guichet s'il le faut) et recherche une complicité par des digressions diverses et des signes physiques (clin d'œil, poignée de main). Celui qui papote ne regarde pas l'agent directement, adopte un ton anodin, ne manifeste aucune mobilisation pour ce qu'il vient chercher, s'appuie familièrement sur le guichet, prend son temps...

Chaque attitude peut recouvrir une tension, un enjeu extrême ou au contraire un problème anodin : le choix d'attitude fait intervenir de nombreux facteurs, que la dissimulation volontaire, par anticipation de la perception que l'on suppose que l'agent a de soi-même (et ceci à l'infini) rend difficiles à décoder. Dans tous les cas, cependant, la tactique adoptée admet la position de demandeur de l'utilisateur, sa dépendance, tout en la déniait, en la faisant glisser vers un autre style où la dignité de chacun serait préservée : l'utilisateur tente d'imposer un style de relations qui lui permette de s'approprier la fonction de l'agent. La relation de guichet tend vers l'entretien, le microcosme, vers l'isolement du reste des usagers : chaque usager espère arriver à cette particularisation en inventant un style qu'il croit distinctif, en niant l'anonymat du rapport. Cela se remarque nettement lors des tentatives d'isolement vis-à-vis de la file d'attente, lors des invasions du territoire de l'agent par l'utilisateur.

Créer un climat d'intimité, de confiance ou tout autre style apparemment plus distant revient à tenter d'organiser le monde selon ses principes, tout en sachant qu'il y a tractation et rapport de forces. Cette appropriation de l'univers se retrouve dans les appellations données à des relations uniquement marchandes : « mon petit Prisu », « mon » pompiste, « ma » copine du guichet de la CAF, « mon » hôtesse, « ma » caissière préférée. Cette opération permet de réduire l'insécurité par l'habitude mais aussi par l'établissement de relations protectrices (« il m'a à la bonne ! »).

Même si l'utilisateur n'est pas un habitué, il tente par le style spécifique qu'il donne à la relation, de dépasser le rapport usager-administration, de le

personnaliser: il y a là un certain effet de *transgression*. Une frontière est subvertie, l'usager fait passer l'agent dans un autre rôle malgré l'autorité, et l'usager comme l'agent peuvent ressentir un plaisir réel à cette opération: certains usagers font d'ailleurs merveille dans cet art, la figure la plus répandue étant celle du dragueur-plein-d'humour. C'est dire que le code de la *séduction* est employé à plein dans ces tactiques d'usages des guichets: les méthodes pour arriver à cette transgression qu'est une attention personnalisée sont cependant très variées. Nous avons pu observer ainsi l'utilisation des registres de la pitié, de la crise de nerfs, du conseil, de la confiance, de l'humour etc.

2. L'usager face à l'administration

L'objectif essentiel des tactiques d'usage des guichets consiste à nier ce qu'ils sont, à savoir une demande faite à une administration. En personnalisant cette entité incertaine, on tente de détourner la toute-puissance qui lui est attribuée et de la faire réintégrer un monde «humain» sur lequel on a prise.

La première démarche de l'usager d'un guichet de la CAF constitue souvent un aveu d'impuissance: il dépose ses papiers, les étale sur le bureau, en vrac ou en méthode. C'est la façon commune d'entrer en relation puisque l'explication détaillée nécessiterait de posséder le code linguistique de l'administration; c'est aussi l'aveu d'une dépendance puisqu'on *répond* souvent à une sollicitation de la caisse matérialisée par un papier (qu'on n'a parfois pas compris ou qui ne donne pas satisfaction). Certains se contentent même de déposer leur papier sans rien dire, attendant que l'hôtesse interprète elle-même le motif de la visite. L'observation de ces procédures d'entrée en relation fut l'occasion de constater la variété des modes de gestion des «archives». Pour certains une enveloppe rassemble tout, d'autres apportent de véritables classeurs, d'autres, encore, apportent seulement le papier concerné. Pour la plupart cependant, on peut constater à quel point la logique administrative a influencé chacun: les normes de l'administration s'incorporent selon des modalités très diverses, lentement mais sûrement.

La logique de la gestion qui impose de garder des justificatifs et de prévoir les échéances fait son chemin et organise des pans entiers de la vie quotidienne. Le stockage de ces informations reste souvent confus et relève alors plutôt de la prévention contre la toute-puissance de services qui pourrait, un jour, réclamer des pièces à conviction. L'incompréhension de la plupart des catégories utilisées par l'administration demeure, depuis les termes utilisés (ou les abréviations) jusqu'aux divisions entre services en passant par les seuils de revenus et leurs modes de calcul.

Mais la bonne volonté des usagers est frappante pour comprendre comment «on» gère leurs droits: il y a là, dans l'incorporation même des normes de l'administration, une pratique d'auto-défense qui fait son chemin mais qui reste paradoxale car l'auto-défense implique la négation progressive de ses propres systèmes de pratiques au profit de ceux de l'administration.

Une frontière est malgré l'autorité, et à cette opération : la figure la plus que le code de la des guichets : les attention personnal- nsi l'utilisation des la confiance, de

consiste à nier ce on. En personnali- e-puissance qui lui » sur lequel on a

la CAF constitue les étale sur le d'entrer en relation ode linguistique de puisqu'on *répond* papier (qu'on n'a ains se contentent ant que l'hôtesse de ces procédures é des modes de mble tout, d'autres tent seulement le ter à quel point la de l'administration mais sûrement. justificatifs et de s entiers de la vie nt confus et relève rvices qui pourrait, sion de la plupart depuis les termes es en passant par

pour comprendre oration même des ui fait son chemin gation progressive de l'administration.

En déposant ses papiers sur le bureau, l'usager semble aussi faire référence à un message crypté de l'au-delà et vouloir le dépasser aussitôt pour entrer dans une relation personnalisée par des tactiques que nous avons décrites précédemment. En s'appropriant cette relation, il affirme ainsi son individualité : il est un cas particulier. De fait, bien des dossiers sont particulièrement complexes, mais il suffit de peu pour les embrouiller : l'administration bâtit, en effet, ses critères de gestion sur des populations « moyennes » bien normées, correspondant aux valeurs établies (travail, famille...) mais aussi très stables.

Aussi, le moindre changement de situation déstabilise tout un dossier (4) et cela ne peut que renforcer les dispositions de familles populaires notamment, qui misent tout leur espoir de bien-être sur la neutralisation des changements, sur la stabilité dans tous les domaines (et non sur le changement incessant ou la « progression » comme pour les couches moyennes contemporaines (5)). Le « cas particulier » devient alors la norme et l'usager fait aussi en sorte qu'il en soit ainsi : l'entretien avec l'employé est l'occasion d'une explication personnelle de tous les tenants et aboutissants de la situation actuelle.

Pour certains dossiers, la CAF demande par exemple, de resituer des éléments de son histoire (emplois, allocations précédentes, adresses) mais, dans bien des cas, les usagers s'étendent sur leur passé et sur les détails de chaque procédure bien au-delà de ce qui est demandé. Certains « cas » deviennent connus de tous les agents, ils font partie de la famille.

Dans ce mouvement de recherche de la confiance de l'agent, de séduction même, l'usager n'oublie cependant pas qu'il a affaire à une administration : aussi, se confiant volontiers sur certains points, il reste fort discret sur d'autres et répond seulement aux questions précises de l'employé. L'enjeu de cette relation reste l'obtention d'avantages financiers et, ne connaissant pas les règles exactes d'attribution, l'usager craint d'avouer des situations qui vont à l'encontre de ses intérêts.

Aussi la confiance accordée à l'employé va rarement jusqu'à la complicité totale, bien qu'elle soit feinte parfois, car l'autorité administrative et ses règlements planent sur l'entretien. Retenir les informations sans pourtant mentir aboutit parfois à des situations inextricables où l'on doit prouver sa bonne foi, par un déploiement d'arguments de secours qui révèlent surtout la gêne. Les bureaux de la CAF, de la Sécurité sociale, de l'ANPE par exemple, fourmillent d'exemples de ce type dans la mesure où l'enjeu y est important.

Ce jeu de masques qu'on ôte dès qu'on les a revêtus provient de ce rapport à une autorité qu'on essaye d'amadouer pour lui soutirer le plus d'aide possible mais qu'on ne peut tromper, à laquelle on ne peut mentir et devant qui on ne doit pas paraître demandeur. Nier toujours cette position de dépendance constitue le fil conducteur de toutes les tactiques : seuls les

(4) Il serait à ce propos, fort instructif (et amusant) de faire l'inventaire des erreurs de l'administration et de l'utilisation de l'argument « c'est l'informatique ! », toujours très chargé de signification mais rarement explicité.

(5) Cf. fiche n° 12, p. 194, sur les rapports au changement et à l'innovation, de la population enquêtée.

« assistés chroniques » ou les victimes de « coups durs » peuvent s'autoriser à quémander des ressources, qui pourtant ne sont que des droits.

Enfin, il faut souligner à quel point une demande d'informations devient personnalisée, au cours de cette rencontre de guichet : l'usager interroge l'employé pour connaître la réponse à sa question précise, qui lui est bien particulière. Si possible, il obtient en même temps la résolution de son problème sur le champ : dans l'ensemble, l'information ne devient vitale et activement recherchée qu'à l'occasion d'une situation particulière.

Par contre, l'accumulation de documentation (« au cas où ») se pratique aussi couramment mais il est difficile de mesurer l'effet de ces informations sans enjeu, hors situation. Elles s'opposent cependant nettement à l'information « pointue » et immédiatement efficace demandée aux guichets (l'observation a porté sur ce point sur un guichet CAF, une poste centrale et un bureau de renseignements SNCF). La capacité de retraiter les informations générales pour son cas particulier semble en effet limitée, ou tout au moins une confirmation de son hypothèse par une « personne compétente » s'avère souvent nécessaire. Plus l'enjeu est important, plus sa position est dominée dans l'usage des lieux publics, plus l'usager fera appel à l'agent de guichet, abandonnant ses éventuelles revendications d'autonomie pour accepter cette dépendance malgré tout sécurisante.

II. LA MISE EN SCÈNE DE SOI DANS L'USAGE DE TÉLEM

Télem pose d'emblée une question complexe, celle de la situation d'interrogation d'un terminal télématique dans un lieu public, à la fois identique et différente de l'interrogation à un guichet.

1. Les soucis contradictoires de Télem

Les zones composant l'espace des lieux publics ne sont pas toutes exposées aux regards, à l'interaction, selon les mêmes principes. La volonté de se ménager des zones de repli ou de rendre la relation de guichet plus confidentielle révèle à quel point la tension entre l'obligation d'une mise en scène publique et la recherche d'une appropriation du lieu, d'une défense contre les jugements est au cœur des tactiques employées.

Télem s'insère dans cette contradiction en vertu de ses intérêts propres et ne fait que l'exacerber. Le terminal doit en effet être visible, sa vocation démonstrative ne peut être oubliée : Télem occupe alors des zones proches des zones de circulation et attire surtout l'attention par le grand écran cathodique (doublé même à la galerie marchande). Mais, dans le même temps, l'interrogation demande un certain calme, une zone d'intimité qui correspond à cette mise entre parenthèses de l'environnement recherchée au guichet. Aussi Télem s'installe en retrait, essaye de ménager un espace à part. Cela se traduit notamment par la distance qui sépare le grand écran du terminal lui-même, particulièrement nette à la Mairie, ou à la Mutualité.

ent s'autoriser à
roits.
ormations devient
usager interroge
qui lui est bien
solution de son
devient vitale et
lière.

ù») se pratique
ces informations
nent à l'informa-
chets (l'observa-
ale et un bureau
ations générales
au moins une
étente» s'avère
on est dominée
gent de guichet,
r accepter cette

DE TÉLEM

de la situation
ublic, à la fois

sont pas toutes
types. La volonté
de guichet plus
d'une mise en
d'une défense

intérêts propres
ble, sa vocation
s zones proches
le grand écran
dans le même
e d'intimité qui
nt recherchée au
er un espace à
grand écran du
a Mutualité.

Cette occupation paradoxale de l'espace est redoublée par les soucis parallèles d'insérer d'une part le terminal dans le lieu, de le banaliser, de ne pas bouleverser les usages établis et de développer d'autre part des fonctions nouvelles d'information dans ce même espace, d'élargir les usages possibles du lieu, de maintenir la position originale de Télem. L'incertitude sur le public potentiel, la volonté de maintenir un éventail très large d'utilisateurs, le souci de ménager les administrations en place, ont conduit à ne pas trancher dans ces fonctions contradictoires : Télem ne se cache pas, n'a pas de bureau ou de cabine mais n'envahit pas le lieu, ne fait pas de publicité outrancière.

2. Tactiques des usagers

Il nous semble pourtant que les usages observés renvoient à des analyses de la situation, faites par les usagers, qui, eux, privilégient un pôle dans ces positions paradoxales de Télem. Les tactiques mises en œuvre par les utilisateurs montrent ainsi en premier lieu leur inscription du terminal et de l'interrogation dans un espace *public* où l'intimité n'est guère possible. La démarche adoptée pour aborder l'appareil est essentiellement tributaire de la position que l'utilisateur potentiel occupe subjectivement dans la hiérarchie sociale momentanée. L'abord direct n'est bien souvent le fait que des usagers déjà « confirmés » ou ayant repéré les lieux et les pratiques convenables auparavant.

Télem accroît en effet l'incertitude déjà prégnante dans ces lieux (6) en brisant un univers habituel, c'est-à-dire approprié par les habitudes, et en mettant en scène publiquement des pratiques inédites dans cet espace. La rupture peut être plus ou moins grande. S'asseoir à la poste suffit à trancher sur l'usage habituel des guichets ; s'arrêter et s'asseoir au milieu de la galerie marchande contraste avec la flânerie qui s'y pratique habituellement ; par contre, le système « cabine » de la gare SNCF s'insère plus facilement dans la lignée du guichet de même que le terminal du centre d'Information jeunesse s'adapte facilement aux démarches de consultation de dossiers.

Pour la plupart des usagers va se constituer une zone de retrait, des « coulisses » comme le dit Erving Goffman (7) où l'on pourra tout observer en se mettant derrière les autres usagers. Le paradoxe de ces zones de retrait consiste ici dans leur conjonction avec les zones de circulation habituelles. L'observateur de Télem se met à distance de la zone de retrait occupée par l'appareil et se retrouve dans les zones habituellement les plus exposées aux regards. Cette situation provoque une attitude de dénégation de l'attente : on ne fait que passer, on flâne, ainsi que le veut l'usage courant de ces zones, et l'on « jette un œil » (qui parfois se prolonge en va-et-vient incessants).

Il se constitue, en effet, très rarement une queue pour interroger Télem, car l'usage n'est pas encore intégré au point de voir de nombreuses personnes utiliser Télem délibérément pour chercher une information dont ils

(6) Cf. fiche n° 12, p. 194, sur les lieux publics, espaces d'incertitude et de codification.

(7) Erving Goffman, *La Mise en scène de la vie quotidienne*, Ed. Minuit, 1973.

ont vraiment besoin. L'utilisateur se retrouve un peu dans la situation du spectateur face à un marchand ambulant: il regarde de loin, s'intéresse, cherche à savoir de quoi il s'agit, mais ne veut surtout pas montrer qu'il se laisse prendre à la séduction du marchand. Sa crainte est en effet de se retrouver sollicité pour monter sur la scène où il perdrait alors toute contenance. Cette situation se retrouve dans des termes identiques à la galerie marchande de Beaulieu où l'hôtesse, remarquant l'observation prolongée de certains, leur propose parfois de s'approcher pour l'utiliser. La dénégation ou la fuite sont alors générales.

Pour les autres terminaux, c'est la pression éventuelle des autres usagers qui joue pour empêcher qu'une queue régulière se forme. L'enjeu n'étant pas important (« c'est par curiosité »), personne ne s'offusque de voir son tour contesté, au contraire l'observation des erreurs du précédent va permettre de mieux comprendre ce qui se passe, de calculer les risques d'une mise en scène de soi.

Celui qui a franchi le pas ne peut ignorer que de nombreux regards sont tournés vers lui. Il y est totalement exposé. Il peut choisir alors de se rapprocher de ces spectateurs par son comportement ou de s'en isoler. Certains usagers restent debout, très distants, pianotant d'une main, manifestant ostensiblement une position non engagée dans l'interrogation, une attitude d'essai. Selon leur prestance sociale, ils insisteront plus sur l'aspect « tentative gratuite », « pour voir », de leurs pratiques ou sur le côté « très à l'aise », « connaisseur », sans que le rapport avec une compétence réelle n'intervienne.

L'utilisateur peut aussi tenter de s'isoler de ces regards et adopter des postures marquant explicitement sa concentration, son extériorité au lieu et aux interactions. Il s'assoit confortablement, se penche près du terminal, s'accoude autour de l'appareil dans une attitude studieuse.

Il peut aussi neutraliser la publicité de la situation en privilégiant la relation avec l'hôtesse ou en utilisant le terminal en couple. Nous retrouvons alors toutes les tactiques déjà observées par ailleurs dans l'usage du guichet en couple, qui cherchent à créer un micro-système beaucoup plus fort face aux jugements potentiels des observateurs.

Les utilisateurs vivent donc, selon nous, la situation comme publique, particulièrement exposée et risquée par l'absence de repères pour l'usage, leurs tentatives pour accentuer le pôle intimité sont limitées et reprennent les tactiques observées dans tous les lieux publics. D'autre part, dans la contradiction banalisation-nouveauté que cherche à gérer Télécom, les usagers ressentent l'attrait du nouveau à condition d'arriver à percevoir l'appareil comme nouveau et à lui attribuer rapidement une signification, une typologie d'usages nouveaux. Or, l'opération spontanée la plus fréquente pour réduire l'étrangeté de la présence de cette machine, pour stabiliser un environnement ébranlé, pour résoudre cette dissonance, consiste à attribuer à l'objet inconnu les propriétés d'objets déjà connus. Cette réduction de l'inconnu au connu fonctionne à l'analogie et produit le paradoxe selon lequel toute innovation, pour être intégrée, doit être dans un premier temps, niée comme telle et insérée dans une chaîne de significations (ici de produits et d'usages) déjà identifiées.

On
« second
des usa
publics i
Un
lieux et
fonction
position
usages
Télem l
En
qu'un u
dans ce
encore
droit d'u
à Télécom
déjà cor
Non
type da
seuleme
suscept
A l
cadre p
aussi le
mainten
confusio
identifie
poste c
A
travail p
comme
penser
nous »).
Da
loin de
s'y ins
persuad
contrain
contem
deux p
publicit
travail
c'est-à-
De
jeu-vide

ans la situation du
de loin, s'intéresse,
pas montrer qu'il se
est en effet de se
perdrait alors toute
mes identiques à la
l'observation prolon-
r pour l'utiliser. La

entuelle des autres
se forme. L'enjeu
se s'offusque de voir
rs du précédent va
calculer les risques

mbreux regards sont
choisir alors de se
ou de s'en isoler.
d'une main, manifes-
l'interrogation, une
ont plus sur l'aspect
sur le côté « très à
compétence réelle

ards et adopter des
extériorité au lieu et
se près du terminal,
se.

on en privilégiant la
ple. Nous retrouvons
s l'usage du guichet
ucoup plus fort face

on comme publique,
pères pour l'usage,
es et reprennent les
autre part, dans la
Télem, les usagers
percevoir l'appareil
cation, une typologie
équente pour réduire
er un environnement
uer à l'objet inconnu
l'inconnu au connu
uel toute innovation,
niée comme telle et
ts et d'usages) déjà

On comprend ainsi le succès du magnétoscope, caractérisé par sa « secondarité » par rapport à la télévision, dont il étend seulement le spectre des usages (8). La particularité de l'implantation de Télem dans des lieux publics interdit de l'insérer dans une chaîne de signification unique.

Un certain nombre d'usages sont en effet « inimaginables » dans certains lieux et conduisent à délimiter un champ des possibles cohérent avec la fonction de l'institution où se tient le terminal : Télem n'est pas encore positionné de façon autonome dans ces espaces et la norme qui régit les usages de chaque lieu public s'imposera sans doute encore longtemps à Télem lui-même.

En ce sens, la banalisation de Télem peut lui être fatale, en empêchant qu'un usager d'un bureau de Poste puisse seulement imaginer qu'il trouvera dans ce lieu des informations sur les collèges ou sur les courts de tennis, ou encore qu'un usager de l'office d'HLM puisse seulement imaginer avoir le droit d'utiliser personnellement ces machines. Chaque lieu public impose ainsi à Télem un éventail de possibles qui vont tendre à l'assimiler à des appareils déjà connus.

Nous avons personnellement observé les attitudes et remarques de ce type dans trois lieux d'implantation de terminaux et nous en déduisons seulement pour les autres une chaîne de possibles dans laquelle Télem est susceptible de s'intégrer.

A la mairie annexe de Chantenay, Télem fait figure d'extra-terrestre et ne cadre pas du tout avec les usages traditionnels du guichet qui s'y déroulent : aussi les usagers font remarquer aux employées : « Tiens, vous avez la télé, maintenant ? » (l'absence de terminal type annuaire ne peut qu'accroître la confusion). La télévision est le seul objet technique familier qui peut servir à identifier Télem ; cela n'empêche pas d'estimer incongrue la présence d'un poste de télévision dans un bureau... !

A l'office d'HLM, l'appareil est immédiatement assimilé à un outil de travail pour l'hôtesse, comparable à un écran de banque, que les usagers commencent à connaître ; leur position dans l'institution leur interdit de penser qu'eux-mêmes puissent utiliser ce terminal, (« ce n'est pas pour nous »).

Dans la galerie marchande de Beaulieu, Télem ne passe pas inaperçu, loin de là, mais s'intègre tout à fait aux multiples stands de démonstration qui s'y installent régulièrement. Un de plus, un de moins. L'usager reste persuadé qu'il s'agit de vendre une marchandise et demeure à distance ou au contraire demande son prix, comme n'importe quel gadget électronique contemporain. A la mairie, la séparation du grand écran et du terminal, induit deux perceptions différentes : le grand écran renvoyant à la diffusion de films publicitaires dans certains magasins, le terminal faisant plutôt figure d'outil de travail pour les hôtesses, avec l'imprimante qu'on peut assimiler à un télex, c'est-à-dire à un appareil tout à fait énigmatique.

Deux autres filières de produits peuvent encore être signalées : le jeu-vidéo et le guichet automatique de banque.

(8) Cf. Jean-Claude Baboulin, Jean-Pierre Gaudin, Philippe Mallein, *Le Magnétoscope au quotidien*, Paris, Aubier-INA, 1983.

A la maison du quartier de Doulon, un usage intensif par les jeunes renvoie au premier ordre de signification, tandis qu'à la gare SNCF, l'aspect jeu-vidéo n'est pas absent, mais se combine avec un système d'encastrement du terminal qui s'apparente plus à l'usage des guichets automatiques de banque.

Ces dernières évaluations restent hypothétiques et laissent entrevoir la possibilité pour certains lieux publics d'accueillir un éventail d'usages plus larges que d'autres. Dans ce cas, il nous semble que la perception de l'objet technique s'intègre toujours à une chaîne de représentations déjà établie mais dans laquelle l'expérience personnelle d'un usage d'objets identiques joue un plus grand rôle que la pression normative du lieu d'implantation.

3. Enjeux du questionnement public de TéléM

La mise en scène de soi dans l'espace social d'un lieu public produit des comportements spécifiques que nous avons examinés (9). Dans le cas de TéléM, ces effets sont multipliés par l'obligation faite d'adopter des comportements inédits, d'une part une démonstration de ses capacités techniques, d'autre part un dévoilement public de ses centres d'intérêt.

La confrontation à un objet technique nouveau mobilise des schémas de pensée formés au cœur des rapports au changement, à l'innovation et à la technique (10). Nous avons déjà noté qu'il fallait déjà pouvoir déceler la présence de TéléM, l'interpréter comme une nouveauté ou le réduire à un usage connu, déjà expérimenté et autorisé au grand public. Ne connaissant pas les possibilités d'un tel appareil, l'utilisateur potentiel doit y accrocher des hypothèses hasardeuses qui soient cohérentes avec ses expériences et les usages habituels du lieu.

L'observation prolongée des utilisateurs précédents est une nécessité pour faire face à une manipulation qu'on ignore. L'évaluation des difficultés probables et de ses capacités ainsi faites, l'utilisateur qui passe à l'acte, prend le risque d'un apprentissage devant tous les « spectateurs ».

Cette situation est suffisamment rare pour qu'on la souligne : elle rappelle la mise en scène adoptée pour un examen. Le tâtonnement face à un annuaire électronique chez soi présente moins de risques de ce point de vue, bien que l'échec face à la machine, même sans public, nécessite un travail d'explication rationnelle qui se résume souvent à une attaque contre la technique qui n'est pas au point et/ou à une dévalorisation intériorisée.

Le tâtonnement n'est ici possible que dans certaines limites et l'échec peut prendre des dimensions dramatiques. L'insatisfaction vis-à-vis des informations n'est pas en jeu, d'autant moins dans cette période où l'utilisateur n'a pas de demandes précises mais tente de s'approprier la technique d'utilisation. Devant ce public, un échec représente une sanction assez brutale que personne ne formule dans un jugement de valeur explicite, mais qui

(9) Cf. également fiche n° 12, p. 194.

(10) Cf. chapitre 2 du rapport de recherche et fiche n° 9, p. 188.

déstabilise la position de l'utilisateur dans les interactions. On perd contenance en général, et des masques divers sont alors inventés pour corriger cette faiblesse ; le plus répandu est la fuite à la fois discrète et pressée, comme nous l'avons observé à plusieurs reprises à la gare SNCF où l'appareil se déconnectait ou se bloquait souvent.

Ces incidents ne peuvent que confirmer les observateurs dans leur refus de prendre des risques subjectifs aussi grands.

La dévalorisation qui en résulte pour l'utilisateur est atténuée par l'absence apparente de conséquences de cet échec sur les autres sphères de sa vie quotidienne ; ceux qui l'ont observée ne sont ni des voisins, ni des collègues, ni des amis et il ne les reverra jamais.

Néanmoins, la situation d'examen ainsi vécue devant un large public provoque en cas d'échec un jugement d'une force très grande, qui peut s'apparenter à l'humiliation et enraciner une disposition durable de méfiance vis-à-vis de ces machines comme des lieux publics.

Les impératifs de publicité adoptés pour Télem mettent l'utilisateur en position de dévoiler ses centres d'intérêt à tout un chacun, par le biais du grand écran. Certains l'ont bien compris qui, en s'absorbant dans le terminal, tentent d'oublier cette extension à vocation publique.

Nous avons déjà noté que dans le rapport à l'employé du guichet les tentatives pour créer une zone d'intimité, les règles qui imposent de ne pas écouter ce que dit le précédent usager, marquaient ce souci de jouer son rapport à l'administration dans le registre du privé.

L'utilisateur de Télem s'expose, lui, à mettre en scène ce qui le définit socialement, à travers ses préoccupations, et par là, à se classer et à être classé. Ce n'est pas la même chose d'interroger Télem sur les programmes de l'opéra ou sur les droits des chômeurs. L'identification sociale se fait automatiquement et redouble les classements déjà réalisés dans les interactions en public. Cette visibilité des questions posées pousse l'utilisateur à choisir des rubriques anodines ou culturellement valorisées : la rubrique « loisirs », de ce point de vue, bien qu'ils soient très différenciés socialement, demeure une porte de sortie facile à utiliser et connote d'autant plus Télem comme utile pour des informations sans enjeux, non vitales, voire comme objet appartenant au monde des loisirs.

Nous avons pu observer par contre, que les urgences, les démarches essentielles au maintien de son statut social ou de ses revenus (travail, santé) passent peu par Télem : c'est seulement le désarroi le plus complet qui peut pousser certains usagers, obsédés par un problème vital, à interroger toutes les sources d'information et, par hasard, Télem. Mais ces questions vitales demandent des réponses précises et personnalisées que Télem n'a pu leur fournir. La mise en scène de difficultés sociales profondes à travers des questions exposées publiquement est considérée par les usagers comme trop classante et constitue un barrage certain à l'utilisation de Télem. L'anonymat relatif qui caractérise de nombreuses techniques de communication est ici totalement brisé, l'absence de relations de connaissance entre les usagers étant annulé par la force du jugement collectif dans une situation de spectacle.

4. L'hôtesse paradoxale

La mise en place d'intermédiaires entre l'administration et l'utilisateur fonctionne de façon paradoxale. Comme tout intermédiaire, ils sont médiation, c'est-à-dire, canaux et barrages, mise en relation et mise à distance, suture et coupure, conducteurs et filtres.

De ce point de vue, Télem n'échappe pas à ce paradoxe, qu'on a pourtant tenté de résoudre en installant une médiation supplémentaire — l'hôtesse — à côté de la médiation première — le terminal — (11).

La dimension pédagogique de l'opération a été ainsi mise en avant mais n'a fait que déplacer le paradoxe : on peut considérer que la présence d'une hôtesse fonctionne autant comme barrage, frein à l'usage que comme auxiliaire, encouragement.

L'utilisateur confronté à l'ensemble terminal-hôtesse peut en effet adopter trois attitudes :

— il reproduit une relation classique de guichet en accentuant l'intimité avec l'hôtesse et en délaissant totalement le terminal : c'est l'hôtesse elle-même qui doit l'interroger. Télem se voit ainsi maintenu au rang d'outil professionnel, non destiné au grand public. L'acculturation à une nouvelle technique est alors exclue ; la présence de l'hôtesse peut même fonctionner comme signe de propriété sur l'engin et par là exclure toute approche de l'hôtesse elle-même, ce que de nombreux entretiens ont confirmé. Autre signe, un nombre important d'utilisateurs demandent la permission d'utiliser le terminal ;

— il utilise le terminal sans s'occuper de l'hôtesse voire sans lui adresser la parole. Mais la proximité immédiate de l'hôtesse ne peut empêcher de ressentir sa présence comme un contrôle, et l'usage comme un certain abus de pouvoir. L'hôtesse devient alors un obstacle à la recherche d'une zone d'intimité avec le terminal. Le jugement que chaque observateur est susceptible de porter se voit introduit au cœur même de l'usage : il porte sur les contenus, mais surtout sur la compétence technique. Les erreurs, hésitations, blocages sont alors jugés et sanctionnés sur le champ par une personne que l'on suppose compétente. Les hôtesse le sentent bien qui doivent regarder sans regarder en se tournant ostensiblement vers ailleurs. En cas d'échec, la possibilité de demander une aide peut-être vécue comme un aveu de faute (« j'ai dû casser quelque chose ») et comme un aveu de dépendance ; l'usage direct du terminal visait précisément à tenter d'annuler cette dépendance. Certains utilisateurs rabrouent ainsi l'hôtesse qui se propose de les aider. Là encore, la présence de l'hôtesse peut dissuader l'usage par les limites qu'elle apporte, malgré elle, aux possibilités d'apprentissage, par le jugement que l'hôtesse ne manquera pas de porter. On retrouve alors cette revendication d'autonomie, que nous avons mentionnée, face à une hôtesse

(11) Dans la galerie marchande de Beaulieu, l'hôtesse a en charge uniquement Télem. A la poste principale, la mairie, la mutualité et dans une moindre mesure au centre régional d'Information jeunesse et à l'office d'HLM, l'hôtesse a en charge et l'accueil dans l'organisme et le terminal.

qui dépossède des avantages promis par la machine, (« plus d'intermédiaire » ! sous-entendu « humain »...);

— il reste enfin la possibilité de combiner les deux intermédiaires, terminal et hôtesse de façon harmonieuse. Notre description ne doit pas laisser croire que cela n'existe pas mais il est vrai que chaque usager tend à se polariser sur la relation à l'un ou à l'autre et que la combinaison de deux médiations produit des effets pervers annulant souvent les avantages escomptés.

III. TYPOLOGIE DES USAGES

1. Préalable méthodologique

Les déterminations que nous essayons de mettre à jour dans l'appropriation différenciée des nouvelles techniques de communication nous entraînent à dégager des « variables » apparemment désincarnées et à leur donner une force d'imposition quasi extérieure aux acteurs sociaux. L'organisation de l'espace social selon différents axes constitue cependant une activité permanente de chaque acteur qui, dans le conflit qui l'oppose toujours à l'autre, redéfinit les places qu'on lui assigne, les réinterprète et les fait siennes en tentant d'imposer à son tour cette définition dans les interactions. S'il s'agit bien de déterminations, il faut les entendre non comme antérieures aux pratiques ni comme sphères sociales réelles privilégiées orientant toute l'activité humaine, mais comme principes d'organisation des capacités humaines, matrice formelle de toutes les pratiques, si inventives soient-elles, observables dans le quotidien comme dans « l'histoire ».

L'insistance sur les usages ne relève pas, dans ce cas, d'une coquetterie de style, d'un souci de « faire-authentique-et-concret », mais d'une nécessité de la recherche. L'observation de ces usages permet de mettre à jour les capacités propres des acteurs sociaux à s'approprier un univers inconnu, ici un outil, selon des méthodes, parfois apparemment étranges, mais toujours rationnelles.

Loin de concevoir l'usage comme soumission et la diffusion d'une technique comme imposition d'une procédure unique, nous avons observé la multiplicité des détournements possibles de l'usage normalisé (12).

Ces capacités mises en œuvre par les usagers dans l'appropriation de l'outil se présentent sur plusieurs plans à la fois. L'appropriation sociale, la tentative d'imposition d'une situation spécifique de communication, d'un côté par TéléM, de l'autre par l'usager, ont plus particulièrement retenu notre

(12) La question de la nature même de ces détournements est examinée plus attentivement dans le rapport lui-même, pour mettre à jour leur caractère structurel dans tout usage d'un outil comme dans tout rapport de communication, et pour limiter la notion de « détournement » à une dimension normative.

attention. Nous esquissons une typologie des tactiques employées, du « style de communication » imposé par les usagers, sans rappeler les descriptions déjà faites de la situation d'interrogation en lieu public.

2. Usage technicien (13)

L'intérêt prioritaire pour l'utilisateur consiste en une confrontation à l'appareil: l'utilisateur vient apprendre à s'en servir, se met en situation d'apprentissage, sans se préoccuper du message, si ce n'est comme preuve du succès ou de l'échec du maniement. Il explore toutes les possibilités de la machine, toutes les touches, pour voir; ou encore, il s'entraîne à développer sa vitesse de manipulation, seul ou en concurrence avec d'autres usagers — ce que nous avons particulièrement observé chez des groupes d'adolescents, au CRIJ (centre régional d'Information jeunesse) notamment.

Cet usage peut connoter l'inscription de l'innovation dans une filière de produits déjà constituée, comme ici les jeux vidéo. L'emplacement du terminal et les expériences de ce type d'appareil favorisent l'usage de la machine sur ce mode technicien par une population spécifique.

En toile de fond, apparaît la dimension du *test entre l'homme et la machine*: qui sera le plus fort? Pour certains, la machine est toute-puissante et l'on se soumet à ses directives pour arriver à l'amadouer, à la domestiquer sans pour autant espérer la dominer. On s'y adapte parfois au prix d'efforts, de longues périodes de présence devant le terminal, d'erreurs et de blocages; dans ce cas, l'utilisateur peut mettre l'accent sur sa réussite, sa débrouillardise, ses nouvelles compétences ou insister sur les merveilles de la technique et des techniciens qui font que, même lui, peut arriver à s'en servir.

Pour d'autres, le test avec la machine est l'occasion de vérifier une domination déjà établie sur la technique et, en la mettant en scène publiquement, de transformer cette compétence spécialisée en bénéfice social: on peut même assister à une tentative d'asservissement de la machine, lorsqu'un usager essaye de « coincer » Télé en dévoilant ses faiblesses (rapidité insuffisante, informations manquantes ou erronées).

Ce test est avant tout l'occasion d'une confirmation de ses capacités ou de ses difficultés face à une nouvelle technique et renvoie à un classement social de lui-même par l'utilisateur. En cas de succès (ce qui est le cas de la plupart des usagers), l'expérience acquise ne permet pas obligatoirement de passer à un usage fonctionnel plus intensif. La dimension informative de Télé n'a pas imprégné l'utilisateur de façon prioritaire: « c'est bien, je saurai m'en servir au cas où j'en aurai besoin ».

L'expression « au cas où » marque bien cette sécurité nouvelle acquise, cette confiance en soi renouvelée par l'intégration d'une innovation dans un

univers familier et s'instaurer alors comme s'appropriant pourrants, si l'on a be

Comme pour l cas de difficulté techniques fonction qu'elles confèrent plus forts; le pouv en soi supplément machine. Si cette sentiment d'apparte constitue alors un e groupe social toujo effets de distinction particulièrement à p cependant déconstr social, pour déga distinction jouant d l'étude.

3. Usage certifi

Les informatio damment de la sit déjà souligné. Mais une opération d'ap premier repérage, r qu'on connaît déjà. voir si elle dit vrai. effet s'exercer po expérience person étape pour évaluer

Paradoxalemen d'une erreur ne si position sociale de invalidée (« Ah, ça

On peut obs d'affirmation de ce interrogation-répons d'un dépliant (15). actualisation plus ra

(13) Il s'agit là d'un style de communication et non de la mise en œuvre des « inventions » techniques proprement dites réalisées par l'utilisateur.

(14) Jean de Queiroz, L (15) Dans quelle mesure télévision joue dans ce

univers familial et par l'extension de ses domaines de pouvoir. Il peut s'instaurer alors comme une réserve de puissance : l'innovation qu'on a pu s'approprier pourra être utile pour maîtriser de futures situations déstructurantes, si l'on a besoin d'une information.

Comme pour les calculatrices de poche, la certitude d'avoir ce recours en cas de difficulté n'induit pas un usage effectif. Ces nouveaux objets techniques fonctionnent alors plutôt comme des amulettes, par les pouvoirs qu'elles confèrent contre des maux imprévisibles, contre des pouvoirs encore plus forts ; le pouvoir essentiel qu'elle procure est constitué par la confiance en soi supplémentaire créée par l'assurance dans ses capacités à maîtriser la machine. Si cette confiance est pouvoir sur le monde, elle est aussi sentiment d'appartenance au groupe de ceux qui ne sont pas dépassés. Elle constitue alors un élément d'un « blason de modernité » (14), constitutif de ce groupe social toujours instable. On pourrait alors rapprocher cet usage des effets de distinction observés souvent dans la consommation courante et particulièrement à propos des objets techniques grand public. Nous préférons cependant déconstruire ces effets de classement, qui sont la base de tout le social, pour dégager les formes précises des usages ici rencontrés, la distinction jouant dans tous les cas mais devant faire précisément l'objet de l'étude.

3. Usage certifiant

Les informations recherchées dans Télem ne sont pas choisies indépendamment de la situation d'interrogation en lieu public, comme nous l'avons déjà souligné. Mais face à une nouveauté de ce type, l'utilisateur réalise aussi une opération d'appropriation de l'outil par son choix d'informations ; un premier repérage, rencontré fréquemment, consiste à interroger Télem sur ce qu'on connaît déjà. Il peut s'agir d'une version du test avec la machine, pour voir si elle dit vrai. Le jugement sur la validité d'une information ne peut en effet s'exercer pour des données inconnues. La comparaison entre son expérience personnelle et l'information donnée par Télem est une première étape pour évaluer le système.

Paradoxalement, l'absence de l'information attendue ou la découverte d'une erreur ne signifie pas le rejet du système ou sa critique. Selon la position sociale de l'acteur, c'est son expérience personnelle qui pourra être invalidée (« Ah, ça a changé », « je n'ai pas bien posé la question »).

On peut observer que Télem a une force assez peu commune d'affirmation de ce qu'est la vérité, sans doute accentuée par la procédure interrogation-réponse, si on la compare à la validité accordée aux informations d'un dépliant (15). La contestation éventuelle portera sur l'exigence d'une actualisation plus rapide ou d'une précision plus importante, dans un souci de

(14) Jean de Queiroz, *Les Pouvoirs de l'annuaire*, LARES-CCETT, 1983.

(15) Dans quelle mesure, l'effet propre de l'écran cathodique et des usages bien ancrés de la télévision joue dans ce pouvoir. c'est ce qu'il faudrait encore évaluer.

combler les quelques failles qui laissent apparaître que Télem est réalisé par des humains... faillibles.

Cette force de vérité attribuée à Télem contribue à multiplier les effets de *miroir* recherchés par les usagers. On cherche l'information qu'on connaît déjà et, par là, celle qui caractérise des éléments de son univers familial, son quartier, son lycée, son club de sports par exemple. C'est la première grille de lecture de cet amas d'informations qui peut être développée plus avant en un effet de *certification* de son existence sociale. On vérifie que chacun des éléments qui constituent sa vie sociale, est bien répertorié. Télem fournit alors un verdict d'existence ou de marginalité. « On est dedans » ou pas, on est branché, connecté à ce *réseau* — nouvelle version du « tissu social » — ou extérieur à lui. Cette reconnaissance réciproque produit un classement social tout à fait inédit.

Les responsables d'associations sont beaucoup plus attachés que d'autres à leur présence sur Télem et vérifient par exemple si les changements d'adresses sont bien enregistrés à temps. A la fois usagers et fournisseurs d'informations, ils donnent à Télem le pouvoir de mettre en scène toute la vie sociale de la ville. Nous glissons alors à une généralisation de cet effet de miroir : Télem fournit la carte d'identité de la ville, Télem est la ville en vidéotex, réduction garantie authentique non par l'examen minutieux des erreurs éventuelles mais par l'importance attribuée à son pouvoir de la faire exister. Cette puissance joue notamment pour toutes les institutions qui, si elles sont absentes de Télem, ne sont pas désignées comme absentes du système ou futures partenaires mais n'existent plus du tout. La représentation peut-elle alors être la ville, ou plutôt la sphère publique, nouvelle agora qui fait exister le citoyen en excluant certains (16) ?

4. Usage fonctionnel

L'usage de Télem en vue d'une recherche d'informations inconnues se développe petit à petit mais ne représente encore qu'une part limitée des usages rencontrés. La diffusion de cette nouvelle source d'informations a surtout pour effet de permettre l'approche personnalisée d'un terminal, l'expérience d'une nouvelle technique de communication. Les usages que nous avons observés sont principalement des pratiques de découverte, d'apprentissage et par là d'acculturation.

Mais quand bien même cette opération est un succès, le repérage de l'utilité sociale propre de Télem semble se faire difficilement, en raison notamment des pratiques d'information déjà établies et des conditions à réunir pour qu'une information soit non seulement *exacte* dans un absolu hypothétique mais *vraie* (17), c'est-à-dire pertinente pour l'acteur (18).

(16) Jürgen Habermas, *L'espace public*, Paris, Payot, 1978, (1^{re} éd. 1962).

(17) Cf. le chapitre sur les pratiques d'information des habitants d'un quartier nantais dans le rapport de recherche.

(18) En cela, la force de vérité des informations de Télem provient de la reconnaissance de sa puissance, de sa légitimité, c'est-à-dire aussi de son extériorité à tout usager : cette vérité désincarnée, « rationaliste », reste vénérée mais inutile. L'exactitude de ses énoncés ne déterminent pas leur vérité, dont l'acteur est seule source.

D'autres
délimité
lui attribu

Cep
jamais à
d'informa
tion d'ori
certains
après rub
a délivré

5. Télem

Effets e

L'us
capacités
ses capa
rapide s
machines
manifest
déconce
explicite
est oblig

Dan
lui-même
seuleme
l'informa
pertinenc
Même c
par exer
se trou
(sous-en
et qui s

Les
champ c
les ciné
informat
cela con
un déni
personne

Télem e

Nou
en tant

élem est réalisé par

multiplier les effets
ation qu'on connaît
univers familial, son
est la première grille
appée plus avant en
fie que chacun des
orié. Télem fournit
edans» ou pas, on
u «tissu social» —
duit un classement

plus attachés que
r exemple si les
A la fois usagers et
voir de mettre en
à une généralisation
e la ville, Télem est
non par l'examen
ce attribuée à son
ent pour toutes les
ont pas désignées
s n'existent plus du
u plutôt la sphère
luant certains (16)?

ations inconnues se
ne part limitée des
ce d'informations a
sée d'un terminal,
n. Les usages que
es de découverte,

cès, le repérage de
ilement, en raison
t des conditions à
cte dans un absolu
pour l'acteur (18).

2).
quartier nantais dans le

la reconnaissance de sa
ut usager: cette vérité
e de ses énoncés ne

D'autres pourraient dire que le «créneau» de Télem n'est pas encore bien délimité et qu'il a notamment une prétention à l'exhaustivité (que les usagers lui attribuent) qui est toujours déçue.

Cependant l'usage fonctionnel existe bien mais, là encore, ne correspond jamais à un usage «adapté» au sens de «conforme». Ainsi la recherche d'informations peut devenir un intérêt en soi, en dehors de toute préoccupation d'orientation ou de décision future. L'usage encyclopédique pratiqué par certains en relève, qui consiste à lire toutes les pages de Télem, rubrique après rubrique, parfois même à emporter le stock de papier que l'imprimante a délivré.

5. Télem : l'échec et la confiance

Effets et traitement de l'échec

L'usage public de Télem oblige l'utilisateur à mettre en scène ses capacités techniques. Confronté à une nouvelle machine, ce sont avant tout ses capacités d'adaptation et d'apprentissage qui se révéleront. L'adaptation rapide s'effectuera en rapportant Télem à des usages précédents d'autres machines similaires, à des observations faites sur d'autres usagers ou en manifestant simplement les signes d'une aisance face à une nouveauté déconcertante. L'apprentissage pourra prendre des formes plus ou moins explicites, systématiques ou volontaristes mais, dans tous les cas, l'utilisateur est obligé de jouer publiquement ses tâtonnements, ses erreurs.

Dans le cas de Télem, l'incapacité critique vis-à-vis du système technique lui-même, est générale, les usagers les plus «compétents» demandant seulement l'extension de ses possibilités. Les critiques portent alors sur l'information et sur la mairie mais, dans l'ensemble, non pour interroger la pertinence d'un tel moyen d'information, mais pour demander son extension. Même dans ce cas, lorsqu'on constate que l'information reste trop générale par exemple, le discrédit n'est pas jeté sur la mairie ou sur la technique, mais se trouve aussitôt verrouillé par un «ça ne doit pas être possible» (sous-entendu techniquement) qui anticipe l'argument d'autorité déjà intégré et qui sanctionne son incapacité à juger face à des spécialistes.

Les seules contestations qui peuvent s'exprimer clairement dans le champ de l'information relèvent de l'insuffisance des domaines couverts (pour les cinémas par exemple); Télem est supposé exister pour fédérer des informations éparses, pour être exhaustif. Mais Télem n'est pas exhaustif et cela conduit à d'autres déceptions qui ne s'apparentent pas obligatoirement à un dénigrement et qui ne produisent pas d'effets comparables aux échecs personnels dans la manipulation.

Télem et la confiance

Nous avons tenté d'établir les conditions de l'échange d'informations — en tant que rapport social — nécessaires à la crédibilité des informations

échangées. Télem nous semble réunir à la fois les conditions pour que ses informations soient crédibles et en même temps méconnaître fondamentalement les conditions de cette crédibilité dans le modèle du choix de l'orientation qu'il diffuse, ce qui rend ses informations non pertinentes.

Le rapport social constitué par la situation d'interrogation de Télem par un usager est tout à fait inégalitaire mais nous l'avons vu, détourné, dévié au même titre que tout rapport d'échange d'informations. Télem est très peu critiqué par les usagers pour la véracité de ses informations. Télem ne peut que dire vrai par l'effet d'imposition exercée par la médiation technique. La seule vérification possible par l'usager, demander une information qu'il connaît déjà, conduit très rarement à la mise en évidence d'une erreur : Télem bénéficie d'un a priori de confiance et l'épreuve éventuelle ne fait que le confirmer. Les seules critiques proviennent de l'incomplétude des informations, de leur manque de précision.

C'est à ce signe qu'on peut reconnaître que l'usager fait confiance à Télem, accorde de la crédibilité « en soi » à ses renseignements mais ne voit guère ce qu'il peut en faire, comment il peut se les approprier pour en faire des informations pertinentes et les rendre « vraies-pour-lui ». En ce sens, Télem gaspille le capital de confiance qu'il peut avoir, basé sur sa compétence (et donc une distance culturelle forte), en diffusant un modèle d'information qui néglige (et qui vise même à réduire) le jeu de la confiance : la distance culturelle n'en sort que renforcée, Télem demeurant dans la sphère étrangère des objets techniques remarquables et admirés mais dont l'utilité n'apparaît guère.

La volonté de mettre sur le même plan tous les renseignements, de donner le strict nécessaire à une orientation rationnelle néglige totalement la différence qu'il peut y avoir entre « *frapper à la porte exacte* » et « *frapper à la bonne porte* ». L'orientation est ici conçue comme ajustement fonctionnel entre une demande et une « offre », où les parasites sont éliminés par la présentation claire des choix possibles. Or, nous l'avons souligné, trouver la bonne porte, c'est trouver celle qui rendra l'information intégrable par le récepteur, c'est trouver le bon intermédiaire, avec qui le conflit culturel sera réduit au minimum.

Les critères de validité de l'information sont alors culturels et l'information aseptisée, objective n'est pas recherchée par le demandeur. Au contraire, il a besoin d'une information engagée qui soit pertinente et permette de prendre une décision car cette connaissance encyclopédique des choix possibles ne donne aucun critère pour choisir. Or lorsqu'on est désorienté, on cherche quelqu'un de proche (moindre distance culturelle) ou de compétent pour vous orienter ; on lui demande une information prescriptive, quitte à dénier ce rapport de domination pour se réapproprier l'information en en faisant son choix indépendant. Télem, lui, accumule au contraire des informations sur les choix « objectivement » possibles alors que la logique traditionnelle du choix n'a précisément rien à voir avec un examen des possibles un à un ; cette abondance crée paradoxalement de la désorientation. Les interviewés qui affirment vouloir éviter de « trop en savoir » ne disent rien d'autres. Ils n'ont jamais eu à l'idée de critiquer la puéricultrice du centre de PMI qui leur conseille tel médecin, qu'elle estime compétent. Même si leur

avis dif
permett
médecin
Télem,
à la rig
la santé
exempl
Té
du ren
si infor
modèle
objectiv
substitu
morale
décons
intervie
propos
pratique
Té
effectiv
distan
L'accu
tion. L
préten
téléph
plus s
guide
rationn
l'orien

nditions pour que ses
onnaître fondamentale-
modèle du choix de
non pertinentes.

ogation de Télem par
vu, détourné, dévié au
Télem est très peu
ations. Télem ne peut
édiation technique. La
formation qu'il connaît
d'une erreur: Télem
tuelle ne fait que le
plétude des informa-

sager fait confiance à
nements mais ne voit
approprié pour en faire
pour-lui». En ce sens,
avoir, basé sur sa
diffusant un modèle
jeu de la confiance:
n demeurant dans la
et admirés mais dont

s renseignements, de
néglige totalement la
acte» et «frapper à la
justement fonctionnel
sont éliminés par la
s souligné, trouver la
cion intégrable par le
le conflit culturel sera

culturels et l'informa-
mandeur. Au contraire,
ente et permette de
clopédique des choix
'on est désorienté, on
elle) ou de compétent
prescriptive, quitte à
r l'information en en
le au contraire des
alors que la logique
avec un examen des
nt de la désorientation.
savoir» ne disent rien
ricultrice du centre de
pétent. Même si leur

avis diffère par la suite, ils ont obtenu une information pertinente leur permettant de prendre une décision: ils n'avaient que faire d'une liste de médecins. Une telle liste, qui correspond à la procédure encouragée par Télem, les auraient conduits à choisir au hasard (le plus près de leur domicile à la rigueur) ce qui plonge dans l'incertitude (dans un domaine aussi vital que la santé) et oblige à faire l'examen soi-même, médecin après médecin par exemple.

Télem ignore totalement la logique pratique de l'échange d'informations, du renseignement, toujours liés à une décision à prendre. En faisant comme si information et décision pouvaient être disjointes, Télem diffuse en fait un modèle du choix rationnel possible par l'examen de toutes les données objectives. Ce modèle, que personne ne peut pratiquer et qui s'appuie sur la substitution d'une rationalité technique (moyen/fin) à une rationalité sociale et morale (prix/bien) peut séduire certains groupes sociaux. Cependant, la déconstruction que nous avons opérée à partir des observations et des interviews, et les observations elles-mêmes montrent que l'information proposée par Télem est virtuellement crédible mais qu'elle n'est jamais pratiquement vraie.

Télem se refuse ainsi à jouer son rôle de médiateur qui aiderait effectivement à la décision en proposant diverses possibilités pour réduire la distance culturelle entre usagers et objets de la recherche d'information. L'accumulation de ces savoirs ne fait au contraire qu'accroître la désorientation. L'annuaire téléphonique est de ce point de vue plus efficace car il ne prétend pas aider à l'orientation mais seulement accumuler des numéros de téléphone selon un ordre explicitement arbitraire (alphabétique). L'organisation plus savante de l'information dans Télem laisse entendre qu'il s'agit d'un guidé plus pertinent que l'annuaire: or une arbitrarité apparemment plus rationnelle préside à un classement qui n'aide en rien à la décision et par là à l'orientation.