

TÉLÉTEL : IMAGES DES UTILISATEURS RÉSIDENTIELS

Nicole ARNAL et Josiane JOUËT

Le succès de la télématique française n'est plus à démontrer. Il est attesté par les quelque 9 000 services créés et le volume global du trafic qui avoisinait, à la fin de l'année 1988, les cinq millions d'heures de connexion mensuelle. Bien des éléments ont contribué à la croissance spectaculaire de cette nouvelle technologie en moins d'une décennie. La distribution gratuite du terminal, l'adoption d'un mode d'accès et de facturation simple, le libre champ laissé à l'initiative des entrepreneurs privés ont en effet constitué, parmi d'autres, des facteurs favorables au lancement de la télématique.

La politique volontariste engagée par l'administration des télécommunications n'aurait cependant pas porté ses fruits sans la réponse positive du corps social. Car l'utilisateur est bien, lui aussi, à l'origine de l'explosion de la télématique française. Néanmoins, cet acteur invisible que l'on dénomme tour à tour *minitélisme* ou *télémateur*, demeure relativement méconnu.

Certes, nombre de dispositifs d'enquêtes et d'évaluation (sondages, panels, etc.) ont tenté de cerner l'acteur-usager. Qui est-il ? Que fait-il ? Les chiffres parlent, et même s'ils diffèrent parfois selon les protocoles d'enquête, ils parviennent à des résultats relativement concordants. L'usager du minitel est protéiforme : il existe, de fait, des publics spécifiques de Télétel, comme il existe des publics segmentés des médias audiovisuels.

Les données présentées dans cet article relèvent d'un dispositif de collecte original qui leur confère une grande fiabilité¹. Elles font en effet partie d'une vaste enquête menée par l'Institut national des statistiques et des études

Technologies de l'information et société — Réseaux, volume 2, numéro 1, 1989, p. 105-124.

© Presses de l'Université du Québec

Société québécoise de communication et de recherche en informatique

Association Technologies de l'Information et société (Communauté Française de Belgique)

économiques (INSEE) auprès d'un échantillon aléatoire, représentatif de la population française et constitué de 10 872 individus. Cette enquête nationale, consacrée aux loisirs des Français, comportait une importante section sur les modalités et les fréquences des pratiques de communication. Elle s'est déroulée en huit vagues, entre mai 1987 et mai 1988.

L'enquête INSEE montre un taux de pénétration du minitel dans les foyers de 11 %². Les possesseurs et les utilisateurs du minitel ne constituent donc qu'un sous-ensemble de l'échantillon global. Les données exposées ci-dessous se fondent sur l'exploitation des informations recueillies auprès d'individus disposant d'un minitel à domicile, en vue de saisir plus finement les modalités d'utilisation de Télétel.

La disparité des consultations télématiques

Un premier constat s'impose : l'entrée de la télématique dans les foyers conduit à des comportements très diversifiés. Le minitel apparaît comme un outil technique qui peut être utilisé de façon ponctuelle ou privilégiée mais qui peut aussi, éventuellement, être tout à fait délaissé. Parmi les ménages équipés, on ne comptabilise toutefois que 14 % de minitel inactifs, chiffre qui témoigne de l'utilisation assez répandue de l'appareil.

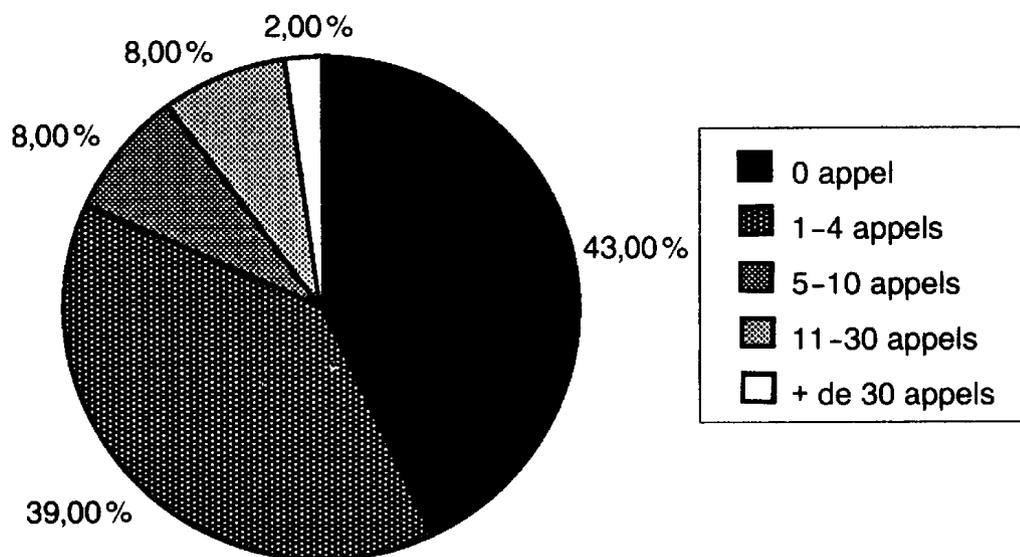
L'emploi du terminal au niveau du ménage reflète la pratique de tous les membres du foyer : il se distingue cependant de l'utilisation individuelle, qui se révèle beaucoup plus modeste. En effet, près de la moitié des individus équipés déclarent n'avoir effectué personnellement aucune consultation télématique durant les quatre semaines précédant l'enquête. Parmi eux, on trouve une forte proportion d'ouvriers et d'inactifs.

Les individus qui se servent de l'appareil adoptent des modalités de pratiques très hétérogènes. Si la majorité d'entre eux se limite à des appels occasionnels (une à quatre consultations mensuelles), une petite fraction d'utilisateurs déclare recourir régulièrement au vidéotex, qu'ils ont d'ailleurs pleinement intégré à leur mode de vie quotidien (voir graphique 1). La diversité des pratiques télématiques, y compris l'abstention pure et simple, sera mise en évidence dans les typologies présentées dans la dernière partie de cet article.

Les hommes utilisent plus fréquemment le minitel que les femmes et les minitélites les plus assidus se rencontrent parmi les personnes actives, de 22 à 49 ans, dans les catégories socioprofessionnelles supérieures ou intermédiaires : patrons de l'industrie et du commerce, professions libérales et cadres supérieurs, cadres moyens et, dans une moindre proportion, employés.

Ainsi le profil type de l'utilisateur recouvre-t-il un public spécifique et relativement stable, déjà identifié dans le panel de suivi des utilisateurs

Graphique 1
Fréquence mensuelle d'utilisation
 (pourcentage d'individus de 14 ans et plus équipés)



résidentiels de France Telecom³. De fait, « le télémateur modèle » est conforme au profil, maintenant bien connu, des précurseurs de nouvelles technologies.

Le *hit-parade* des services

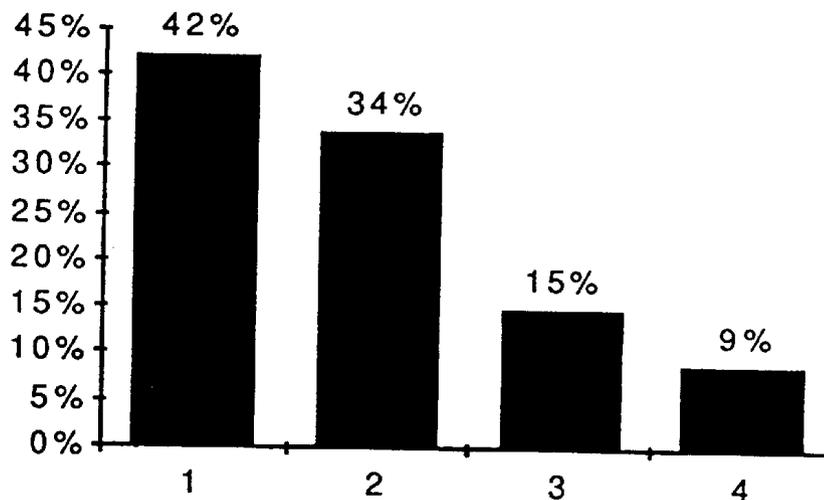
La consommation moyenne des minitélites se caractérise non seulement par une faible fréquence d'utilisation de l'appareil mais encore par la consultation d'un nombre très restreint de services.

L'attachement exclusif à un seul service illustre un comportement courant qui se retrouve chez près de la moitié des utilisateurs ; dans la plupart des cas, le service utilisé est l'annuaire électronique. La pratique majoritaire s'organise toutefois autour de la consultation de deux ou trois services et ce n'est qu'une petite minorité d'utilisateurs qui se sert de quatre services ou plus (voir graphique 2). L'utilisateur moyen du vidéotex réagit donc à la profusion de services qui lui sont proposés par une sorte de fidélité sélective, exprimant le mode d'appropriation et de banalisation ordinaire de l'outil télématique (Mallein et Toussaint, 1986). On peut ainsi souligner l'attitude discriminante de l'utilisateur, qui ne retient que les services répondant à ses propres besoins.

Graphique 2

Nombre de services consultés en moyenne

(pourcentage du nombre d'utilisateurs)



Le processus de sélection s'effectue sur la nature des produits offerts — renseignements, information, transaction, loisir — et conduit à une segmentation des publics, articulée autour des variables sociodémographiques traditionnelles. L'examen de la consommation des services fait apparaître, d'une part, une forte diversification des produits choisis et, d'autre part, une grande disparité des durées de consultation.

Tableau 1

Répartition des services consultés

(pourcentage d'utilisateurs ayant consulté le service au cours du dernier mois)

SERVICES PRATIQUES		SERVICES LUDIQUES	
Annuaire électronique	85	Jeux	7,5
Banques	18	Spectacles, sorties, restaurants	6,5
Téléachat-vente par correspondance	16	Messageries	4
Transports	15	Petites annonces (*)	3
Météo	7	Loisir, passe-temps	2
Renseignements administratifs	6	Autres	5
Services professionnels	5		
Presse, informations	4,5	(*) Les services de petites annonces peuvent être considérés comme pratiques ou ludiques selon les cas.	
Télé-enseignement	0,5		

Le service privilégié par l'ensemble des minitélites est sans conteste l'annuaire électronique: plus de 85% d'entre eux y font appel. Les taux d'utilisation des autres services sont nettement inférieurs puisqu'aucun ne parvient à réunir les suffrages d'un quart des utilisateurs (voir tableau 1).

Les services les plus fréquemment mentionnés concernent surtout les opérations de renseignement et de transaction. Les services bancaires paraissent fortement prisés par toutes les catégories socioprofessionnelles (voir tableau 2). Les achats par minitel — qu'il s'agisse de commandes à de gros fournisseurs de ventes par correspondance ou de livraisons à domicile de produits d'alimentation et d'entretien — sont très appréciés par les cadres supérieurs et les catégories intermédiaires, tandis que les services ayant trait au voyage (renseignements, réservations par minitel) sont particulièrement demandés dans les couches sociales supérieures. Le succès remporté par ces diverses

Tableau 2

**Répartition des différents services
selon la catégorie professionnelle des utilisateurs**
(pourcentage d'utilisateurs dans chaque catégorie)

	Agric. Expl.	Patrons Ind. & Comm.	Prof. Lib. Cad. Sup.	Cadres moyens	Empl.	Ouvriers	Inactif
SERVICES PRATIQUES							
Annuaire	40	53	47	47	46	42	47
Banques	9	12	9	9	12	13	10
Téléachat	7	2	12	11	13	6	6
Transport	0	16	12	9	8	5	8
Météo	19	2	3	3	3	4	2
Rens. Adm.	5	0	3	3	2	2	3
Serv. Prof.	16	8	4	3	0	1	0
Presse, Inform.	0	0	2	3	3	3	2
SERVICES LUDIQUES							
Jeux	0	0	1	3	4	10	6
Spectacles	4	0	4	4	3	1	4
Messagerie	0	1	0	2	2	3	3
Ptes Annonces	0	1	1	0	2	3	3
Loisir	0	3	0	1	0	3	1
Autres	0	2	2	2	2	4	5
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100

Tableau 3

**Répartition des différents services
selon la classe d'âge des utilisateurs**

(pourcentage d'utilisateurs dans chaque catégorie)

SERVICES PRATIQUES	14-21 ans	22-29 ans	30-39 ans	40-49 ans	50 ans et +
Annuaire	44	44	45	47	53
Banques	5	10	12	9	11
Téléachat	2	6	11	13	9
Transport	5	10	8	9	10
Météo	2	5	3	4	2
Rens. Adm.	2	2	4	3	4
Serv. Prof.	0	3	4	4	2
Presse, Inform.	4	3	3	0	0
Télé-enseign.	1	0	0	0	0
SERVICES LUDIQUES					
Jeux	11	5	2	2	3
Spectacles	6	6	2	3	2
Messagerie	6	2	2	1	0
Ptes Annonces	3	1	2	2	1
Loisir	3	2	0	0	0
Autres	6	1	2	3	3
TOTAL	100	100	100	100	100

applications, même si la durée des appels dépasse rarement cinq minutes, atteste du caractère attractif des produits utilitaires qui réussissent à exploiter pleinement l'interactivité de la télématique.

Les services d'informations pratiques attirent une fraction non négligeable du public, l'âge apparaissant ici comme une variable discriminante. Les jeunes se portent davantage vers les informations relatives aux sorties (spectacles, cinémas, restaurants) et les nouvelles de la presse. On constate aussi que la fréquence de consultation des renseignements administratifs croît avec l'âge des utilisateurs (voir tableau 3).

L'un des résultats les plus significatifs de l'enquête INSEE est l'intérêt soulevé par les services professionnels auprès des usagers résidentiels. Ces services sont en effet consultés de façon intensive par 5% des utilisateurs et figurent au premier rang des taux de fréquence, avec une moyenne de 20 appels par mois. Les services professionnels constituent une fraction importante de la consommation télématique des exploitants agricoles et des patrons de l'industrie et du commerce, catégories pour lesquelles le domicile fait fréquemment office de lieu de travail. Mais on observe aussi que les professions libérales et les cadres supérieurs, tout comme les cadres moyens, consultent, à partir de chez eux, les services professionnels : ils représentent d'ailleurs une part substantielle de la consommation globale de ce type de services⁴. Sans que l'on puisse parler ici de télétravail proprement dit, il apparaît néanmoins que le minitel s'inscrit dans la logique du travail à distance tel qu'annoncé par les nouvelles technologies de l'information.

Ainsi, la dichotomie classique, qui rattache exclusivement les services professionnels au monde de l'entreprise et les applications de nature pratique et ludique à l'univers résidentiel, apparaît-elle largement dépassée. Elle fait l'impasse sur l'un des attributs essentiels de la télématique, qui permet l'entrée du monde extérieur (renseignements administratifs et pratiques, données professionnelles) à l'intérieur du domicile et érode ainsi la distinction habituellement admise entre les sphères professionnelle et domestique. Cette transgression des espaces vaut bien sûr tout autant pour l'utilisation du minitel à des fins personnelles sur le lieu de travail. Certes, alors que 13% des personnes équipées à domicile affirment se servir du vidéotex sur leur lieu de travail, seulement 3% d'entre elles avouent y recourir également de manière strictement privée. Toutefois, l'enquête étant fondée sur des déclarations d'individus, on peut formuler l'hypothèse d'un usage privé plus prononcé sur le lieu de travail, comme le donnent à penser un certain nombre de travaux qualitatifs (Jouët, 1987).

Dans le domaine du loisir, ce sont les jeux qui obtiennent le meilleur score puisque 7% des utilisateurs s'y adonnent. La part des jeux dans la consommation télématique des différentes catégories socioprofessionnelles est particulièrement élevée chez les ouvriers — moins équipés en micro-ordinateurs — et chez les inactifs. Dans ce dernier cas, il s'agit essentiellement d'individus jeunes, dont le profil de consommation s'oriente surtout vers les loisirs (jeux, spectacles ou messageries). Les jeunes sont par ailleurs les seuls à recourir aux services de télé-enseignement, de manière encore marginale cependant.

Les services de loisirs consacrés au sport, à la photographie, à la pêche, à la chasse et au bricolage touchent un public restreint, mais actif. Quant aux messageries, seuls 4% des utilisateurs déclarent les consulter : il s'agit essentiellement de cadres moyens, d'employés, d'ouvriers et de jeunes inactifs. Ici encore, le discrédit moral et social qui pèse sur de tels services peut

avoir favorisé une tendance à la dissimulation, en particulier dans les couches supérieures, plus soucieuses de leur statut social. La typologie présentée ci-dessous et plusieurs enquêtes qualitatives ont en effet permis de montrer que ces groupes sociaux figurent bel et bien parmi les adeptes des messageries. Toutefois, le pourcentage obtenu ne semble pas trop en deçà de la réalité. La plupart du temps, les messageries ne sont en effet consultées que par un petit groupe de consommateurs actifs, qui se livrent au dialogue convivial de façon quasi fanatique.

Les ménages équipés du minitel

La diffusion du minitel dans les foyers français ne s'est pas opérée « au hasard » ; d'abord et avant tout à cause de l'attitude des ménages eux-mêmes face à ce nouvel outil, ensuite, en raison de la politique de distribution des terminaux pratiquée par France Telecom. En 1988, le taux d'équipement en minitel varie fortement selon le milieu social, passant de 6 % pour les retraités et de 8 % pour les ouvriers à près de 30 % pour les cadres supérieurs et les professions libérales.

À ces disparités d'équipement s'ajoutent des modes d'utilisation différents, voire une non-utilisation, des services offerts sur minitel. Il ne suffit pas, en effet, de disposer d'un terminal pour s'en servir. Sur un plan individuel, la fréquence de consultation du minitel est clairement liée aux autres pratiques de loisirs et à l'ensemble des besoins en communication.

La typologie des individus de 14 ans et plus disposant du minitel à domicile⁵ met en évidence ce phénomène, en permettant d'isoler des groupes relativement stables d'utilisateurs et, parmi eux, les consommateurs exclusifs de l'annuaire électronique, d'une part, et les utilisateurs de services plus diversifiés, d'autre part.

Six groupes peuvent ainsi être constitués en fonction de l'intensité des pratiques individuelles de consommation et du type de services consultés. Les deux premiers réunissent les non-utilisateurs (43 % des individus équipés) qui se caractérisent surtout par le fait de ne pas avoir — ou de ne plus avoir — d'activité professionnelle. Un troisième groupe comprend les utilisateurs de l'annuaire, à l'exclusion de tout autre service : il s'agit à nouveau, en majorité, d'inactifs. Un quatrième groupe rassemble des individus qui utilisent leur terminal de façon plus diversifiée, mais toujours avec mesure : l'annuaire électronique reste d'ailleurs pour eux le service de base. Enfin, les deux derniers groupes réunissent les plus gros utilisateurs de services vidéotex, tant du point de vue de l'intensité des pratiques que de la variété des services consultés. Ils se distinguent notamment par des revenus mensuels supérieurs à 10 000 FF.

Examinons plus en détail la composition de ces différents groupes, qui sont tous équipés d'un minitel à domicile.

Les retraités non utilisateurs (22 %)

Ils ont été parmi les derniers à s'équiper d'un minitel, puisqu'ils en disposent en moyenne depuis moins d'un an. Ceci s'explique par leurs faibles besoins en communication et, plus généralement, par une absence de loisirs et de contacts sociaux : ils ne partent pas en vacances et ne sortent guère, si ce n'est lorsqu'ils sont invités, quelques fois par an, à un repas de famille. Il s'agit généralement de retraités assez âgés (plus de 70 ans) et peu diplômés. Bref, les membres de ce groupe ont objectivement peu de raisons de consulter leur minitel.

Les inactifs non utilisateurs (21 %)

Ils disposent du minitel depuis un peu plus longtemps que les individus de la classe précédente mais, comme eux, ils ne l'utilisent pas. Leur point commun est de ne pas avoir d'activité professionnelle et d'être également faiblement diplômés. Ce sont, d'une part, des femmes au foyer plutôt âgées (de 50 à 60 ans), et d'autre part, des jeunes de moins de 20 ans. Pour les unes comme pour les autres, les sorties à l'extérieur du foyer et de la famille sont assez rares. En contrepartie, ils sont de gros consommateurs de télévision : notamment la cinquième chaîne, en ce qui concerne les jeunes. Ils n'ont pas besoin du minitel pour organiser leurs loisirs ou mieux gérer leur vie quotidienne. Des activités comme la réservation d'une place de train ou la passation d'une commande sont en effet reportées sur d'autres modes de communication, en particulier le déplacement.

Les utilisateurs exclusifs de l'annuaire (20 %)

Leur utilisation du minitel est faible : ils consultent l'annuaire électronique entre une et quatre fois par mois et déclarent une dépense minitel nulle⁶. Un trafic aussi restreint, limité au seul annuaire électronique, est sans doute imputable, en partie, à la crainte d'utiliser des services qui se révéleraient trop coûteux, mais aussi à des besoins en communication assez peu développés.

En effet, les utilisateurs qui composent cette classe sont, en majorité, des inactifs : aussi bien des jeunes en formation que des femmes au foyer ou des retraités. On y trouve également quelques chômeurs ainsi que des travailleurs avec un revenu mensuel de l'ordre de 5 000 FF. Dans l'ensemble, il s'agit donc d'individus appartenant à des ménages dont les revenus sont modestes et qui ont assez peu d'activités de loisirs à l'extérieur.

Les utilisateurs de services plus diversifiés (16 %)

Ils consultent principalement trois catégories de services utilitaires qui sont, dans l'ordre, l'annuaire électronique, les services de téléachat (le marché par

minitel et surtout les grands de la vente par correspondance) et les services bancaires. Viennent ensuite les services orientés vers les loisirs, les petites annonces, les jeux, les services liés au tourisme et aux sorties. En moyenne, leur facture minitel oscille entre 5 et 50 FF par bimestre.

Contrairement aux membres du groupe précédent, ces utilisateurs sortent beaucoup, fréquentent des spectacles payants et vont au restaurant; ils partent en vacances, y compris aux sports d'hiver. Ils se situent dans une tranche d'âge qui va de 26 à 40 ans et sont pour la plupart de sexe masculin. Les cadres moyens et les employés y sont bien représentés, de même que les ouvriers. Rappelons cependant que seuls 8% des ménages ouvriers sont équipés d'un minitel et que, chez eux, les taux d'utilisation sont inférieurs à la moyenne. Les revenus déclarés par ces utilisateurs se situent entre 5 et 8 000 FF par mois mais il faut compter qu'avec deux actifs, le revenu moyen du ménage atteint facilement 10 à 12 000 FF.

Les utilisateurs « à l'aise » (13 %)

Avec des revenus mensuels déclarés supérieurs à 10 000 FF, ils peuvent être considérés comme issus de milieux aisés. Ils se montrent avant tout à l'aise face au terminal et aux différents services vidéotex, qu'ils utilisent d'ailleurs également sur leur lieu de travail. Ce sont eux qui recourent au plus large éventail de services à domicile, avec une fréquence d'utilisation élevée et sans que l'annuaire électronique soit placé en première position. Les services de transports (SNCF, avion) leur apparaissent très importants ainsi que les services bancaires et de téléachat.

Ici encore, les quatre premières applications mentionnées sont de type utilitaire; elles sont suivies par les services relatifs aux sorties et spectacles, les services de presse et enfin les messageries.

Dans cette classe, on trouve des hommes et des femmes exerçant une activité professionnelle, avec une majorité de cadres supérieurs et de professions libérales, ainsi que des cadres moyens et quelques employés. Leurs diplômes sont, dans l'ensemble, plus élevés que le baccalauréat. Ils appartiennent souvent à des ménages composés de deux actifs et dont le total des revenus dépasse 16 000 FF par mois. De façon générale, ils font « beaucoup et de tout »: ils travaillent, sortent, vont au spectacle et au restaurant, reçoivent des amis et de la famille, pratiquent un sport et partent en vacances.

Les utilisateurs des services professionnels (8 %)

Ils utilisent le minitel, même à domicile, dans une optique professionnelle et placent d'ailleurs ce type de services au premier rang de leurs pratiques télématiques. Viennent ensuite l'annuaire électronique, la météo (pour les

agriculteurs), les services bancaires, les renseignements administratifs et les services liés au transport. Ce sont de gros utilisateurs, qui déclarent plus de dix connexions par mois, avec une facture minitel supérieure à 100 FF par bimestre. De plus, la durée moyenne d'utilisation des services professionnels est, chez eux, de 17 minutes et, pour la plupart des autres services, atteint environ 5 minutes.

Ce sont surtout des individus de sexe masculin, disposant de revenus mensuels supérieurs à 10 000 FF. Leurs catégories socioprofessionnelles d'appartenance sont essentiellement les exploitants agricoles, les patrons de l'industrie et du commerce — qui exercent une grande partie de leur activité professionnelle à domicile — et, dans une moindre mesure, les cadres supérieurs et les professions libérales.

Cette première typologie porte sur l'ensemble des individus disposant d'un minitel à domicile. On notera, toutefois, que ce sont les trois derniers groupes analysés qui manifestent une pratique relativement élaborée des services vidéotex. Afin de mieux les cerner, une seconde typologie a été mise au point, non plus sur les personnes équipées de minitel mais, cette fois, sur les utilisateurs effectifs. De plus, seuls les individus consultant d'autres services que l'annuaire électronique — soit presque 35 % des utilisateurs — ont été pris en compte. En effet, les utilisateurs exclusifs de l'annuaire consultent ce service moins de quatre fois par mois : ils sont dès lors plus proches des non-utilisateurs et déclarent d'ailleurs une dépense minitel nulle. Leur conversion en utilisateurs actifs a peu de chances de se produire, du moins à court terme.

Les utilisateurs de l'offre diversifiée de services vidéotex

L'intensité de la pratique télématique individuelle varie en fonction de la catégorie sociale, comme d'ailleurs le taux d'équipement lui-même. Cependant, les groupes d'utilisateurs mis en évidence montrent que d'autres facteurs, davantage liés au mode de vie, entrent également en jeu. Le plus important d'entre eux nous semble être le fait d'exercer ou non une activité professionnelle, et ceci aussi bien pour les femmes que pour les hommes. Un deuxième facteur important peut être mentionné : la classe d'âge, qui affecte directement le mode de vie et les besoins en communication.

Dans les différents groupes distingués ci-dessous, on ne s'étonnera pas de voir apparaître des pratiques spécifiques, voire marginales : en effet, outre la catégorie sociale, des mobiles plus complexes interviennent, liés à la gestion du temps, à l'apprentissage du média ou encore à la pratique d'un passe-temps. À côté de ces divers motifs de consultation, l'utilisation professionnelle regroupe un ensemble stable de consommateurs.

Les utilisateurs des services professionnels (15 %)

Ce sont évidemment les mêmes utilisateurs professionnels que ceux qui ont été repérés plus haut, parmi l'ensemble des ménages équipés de minitel : il s'agit de personnes issues des catégories professionnelles supérieures, avec un revenu mensuel dépassant les 10 000 FF et qui déclarent travailler plus de 60 heures par semaine. Ils disposent du minitel depuis plus de deux ans et il arrive qu'une personne extérieure au foyer s'en serve également. L'utilisation de leur terminal à des fins professionnelles les conduit naturellement à une pratique assez intensive : leur dépense minitel est d'ailleurs supérieure à 100 FF par bimestre.

Les jeunes cadres des villes (25 %)

Ils utilisent, en premier lieu, les services bancaires et, en second lieu, les services liés aux transports et au tourisme, en particulier pour les informations et les réservations. Viennent ensuite l'annuaire électronique, la consultation des services relatifs aux spectacles et restaurants ainsi que les informations de la presse. Le membre type de cette classe est un cadre, entre 26 et 30 ans, qui vit seul dans un appartement loué et dont le revenu mensuel est d'environ 8 000 FF. C'est ici que se rencontrent également les rares ménages sans télévision.

Les jeunes (21 %)

Les moins de 20 ans, en majorité des élèves ou des étudiants, consultent surtout les services ludiques : jeux, presse et messageries. Entre 20 et 25 ans, ils recourent aussi aux services d'information relatifs aux spectacles. Quand les enfants se servent du minitel, il arrive que des personnes extérieures au foyer l'utilisent également : vraisemblablement des camarades. Pour ce type d'usage, la facture minitel déclarée par le chef de famille dépasse les 100 FF par bimestre. Des analyses plus qualitatives permettraient de savoir si l'utilisation des services ludiques par les jeunes aboutit effectivement à des dépenses moyennes aussi élevées. Il se pourrait, en réalité, qu'en raison du manque de maîtrise des coûts télématiques au niveau du ménage, le chef de famille ait tendance à surévaluer les dépenses liées à l'utilisation du minitel par les enfants.

Les femmes actives des classes moyennes aisées (17 %)

Par rapport à la moyenne des utilisateurs de services diversifiés, les membres de ce groupe ont davantage recours aux services de téléachat : d'une part, auprès des sociétés de vente par correspondance et à distance et, d'autre part,

auprès des services de « courses par minitel » qui permettent de faire livrer à domicile des produits d'alimentation et d'entretien.

Dans leur cas, les services télématiques constituent un moyen d'atteindre une meilleure — ou, en tout cas, une autre — organisation matérielle qui leur fait gagner du temps. Il s'agit, typiquement, de femmes actives des classes moyennes et supérieures, dont le ménage déclare un revenu mensuel de 16 à 20 000 FF environ pour une famille de quatre personnes. La plupart d'entre elles sont propriétaires de leur logement mais cette variable, liée à la catégorie sociale, n'a guère d'influence directe sur les pratiques télématiques.

Les « jeunes » retraités (14 %)

En dehors de l'annuaire, ces utilisateurs consultent un seul type de service : les applications bancaires. De ce fait, la fréquence d'utilisation du minitel reste assez faible. Ce sont des retraités de moins de 70 ans, avec des revenus déclarés de 6 à 7 000 FF par mois. Leur situation relativement confortable et leur ancienne profession, qui les situe parmi les catégories moyennes ou supérieures, préfigurent le comportement d'une partie de plus en plus large des futurs retraités : ceux-ci auront connu l'informatique et la télématique à la fin de leur vie professionnelle et seront plus naturellement amenés à ne pas les rejeter d'emblée.

Le minitel comme violon d'Ingres (8 %)

Les consultations télématiques de ce groupe émanent aussi bien de « sportifs » ayant une pratique intensive et passionnée que de bricoleurs acharnés. Il s'agit d'un public relativement jeune, qui se compose principalement d'inactifs en formation ou en attente d'emploi et d'ouvriers.

Les services que les membres de ce groupe consultent le plus (entre cinq et dix fois par mois) sont tout d'abord les petites annonces et les activités de loisirs, ensuite les jeux et les messageries.

La pratique télématique et ses raisons

L'étude que nous avons menée sur l'ensemble des personnes disposant d'un minitel et, parmi elles, sur les utilisateurs effectifs, éclaire aussi bien les raisons de la non-utilisation de certains terminaux que les motifs qui amènent un individu à devenir un minitélisme actif. Sans doute certains utilisateurs potentiels ont-ils tendance à juger les coûts de consultation trop élevés. Sans doute y a-t-il également chez eux une certaine peur du nouvel équipement, considéré comme un intrus ou comme un outil trop technique et trop difficile à manipuler. Mais ces arguments ne suffisent pas à expliquer que, parmi l'ensemble des

foyers équipés de minitel, 43 % des individus ne consultent jamais les services qui leur sont offerts.

Disposer d'un minitel est une chose, encore faut-il qu'il corresponde à une quelconque utilité. Les besoins télématiques — qui s'expriment par une intensité de consultation plus ou moins forte — n'existent guère dans l'absolu mais émergent en fonction des pratiques de communication propres à chaque individu et à son mode de vie. Il s'agit là, sans doute, d'une idée simple mais qui semble trop souvent oubliée. Lorsque la télématique rencontre des besoins en communication qu'elle est capable de satisfaire, elle donne lieu à des usages effectifs, même chez les retraités et les ouvriers, et le problème du coût passe alors au second plan.

Les résultats de l'enquête INSEE décrivent une réalité qui, loin de mettre en avant une appropriation spectaculaire de la télématique par les Français, expose au contraire les limites de son usage. Par ailleurs, l'examen transversal des pratiques conduit à une segmentation des publics qui recoupe en fait, dans les grandes lignes, celle des catégories sociales. Cette inégalité d'accès et d'usage n'est pas propre au vidéotex : il s'agit d'une observation récurrente dans tout processus d'introduction de nouvelles technologies, qui a d'ailleurs été signalée par de nombreuses enquêtes menées dans les pays industrialisés, en particulier sur le micro-ordinateur. La pénétration de la télématique parmi le grand public en France s'inscrit donc dans le modèle bien connu du clivage entre les *information rich* — qui cumulent les sources de connaissance — et les *information poor* — laissés-pour-compte de l'accès au savoir. Un tel fossé apparaît aussi bien dans les taux d'équipement, qui favorisent les classes moyennes et supérieures au détriment des catégories plus démunies, que dans les pratiques de consultation, dont l'intensité augmente avec le niveau de vie.

Pourtant, ce schéma de la reproduction n'est pas monolithique : il semble quelque peu altéré par l'intervention d'autres variables. En effet, la télématique reçoit également l'adhésion de groupes d'individus qui disposent de revenus modestes et qui appartiennent à des catégories socioprofessionnelles comme les techniciens ou les employés. Ces personnes, jeunes en général, manifestent une attitude très positive à l'égard de la technique et elles entendent entrer de plain-pied dans l'ère de l'information. L'ouverture à la nouveauté et l'adoption d'un mode de vie articulé sur les nouveaux médias apparaissent également comme des facteurs susceptibles d'influencer favorablement l'intensité des pratiques télématiques. L'avant-garde, dans ce domaine, ne se définit donc pas seulement par la classe sociale. L'âge est une autre variable importante à prendre en considération, tout comme divers facteurs, plus difficilement mesurables, qui se rapportent à des comportements liés aux transformations sociales.

L'interprétation des données ainsi collectées pourrait donner à penser que le bilan de la télématique française est finalement assez modeste,

puisque une part significative des personnes équipées ne consultent pas les services qui leur sont offerts et que la majorité les consulte peu. Cette conclusion serait néanmoins erronée car elle ferait l'impasse sur la spécificité de la télématique. En effet, le vidéotex n'est pas un média de diffusion comparable aux moyens audiovisuels classiques, comme la radio ou la télévision. Il est un dispositif technique d'information conçu comme tel et, la plupart du temps, utilisé comme tel. On voit d'ailleurs que les services pratiques sont privilégiés par toutes les catégories sociales et totalisent le plus grand nombre d'appels. Ces derniers sont en général ponctuels et brefs, répondant à des besoins qui sont, par nature, occasionnels. De fait, le vidéotex a été développé en France à partir d'attentes que le grand public était censé manifester à l'égard des renseignements pratiques, en particulier dans le domaine administratif. Mais concrètement, la construction de l'usage n'a pas suivi à la lettre les prévisions des concepteurs, puisque ce ne sont pas les informations administratives qui ont lancé la télématique à caractère grand public.

Cependant, le développement de la télématique n'a pas non plus entièrement contredit le projet initial. Les usagers ont bel et bien privilégié la dimension pratique de l'outil et ils ont même contribué à renforcer la fonctionnalité des services en accordant la première place aux applications les plus opérationnelles, qui donnent lieu à des transactions effectives et exploitent pleinement l'interactivité de la technique. Sur ce point, ils ont même dépassé les prévisions des décideurs.

Il n'en reste pas moins que la croissance des services ludiques a constitué l'élément imprévu de la télématique française. Toutefois, contrairement à des opinions généralement reçues, nous avons pu constater que ces derniers sont moins représentés dans la consommation globale que les services pratiques. Ils ne mobilisent en fait qu'une petite fraction du public mais le mode de consultation qui les caractérise diffère largement de celui des services purement utilitaires. Leur fréquence d'utilisation est en effet nettement supérieure et la durée des appels est, en moyenne, quatre fois plus élevée que celle des services utilitaires, exception faite du secteur professionnel. Par ailleurs, si les services ludiques sont surtout privilégiés par les jeunes et tendent à être moins prisés au fur et à mesure que l'âge augmente, ils ne disparaissent pas totalement pour autant et ont plutôt tendance à perdurer à côté de la montée des services utilitaires.

À l'inverse des utilisations de type pratique, la spécificité des consultations ludiques repose essentiellement sur « l'accrochage » des consommateurs à l'écran, au mépris du temps consacré et des sommes dépensées. Ce phénomène explique le rôle moteur joué par les services ludiques dans le développement de Télétel. Mais il s'agit ici de rétablir les faits, face aux multiples commentaires déformants sur le prétendu engouement général pour de tels services : l'intensité des pratiques émanant d'une minorité d'utilisateurs doit en effet être

clairement distinguée d'un phénomène de masse qui ne s'est nullement produit.

Les données quantitatives sur les usagers du vidéotex viennent éclairer la pluralité des logiques qui sous-tendent leurs pratiques effectives. La dichotomie classique entre les pôles utilitaire et ludique est sans aucun doute opérante : l'opposition entre la fonctionnalité et le fantasme, entre la sphère pratique et celle du plaisir est désormais signalée dans de nombreuses recherches sur les nouvelles techniques. Toutefois, si on peut différencier ces deux types d'usage sur le plan des attentes, des modes de faire et des relations à la technique, on se doit également d'être attentif à leurs convergences. En fait, la pratique télématique, quelle que soit sa nature, brouille les cartes entre espaces privés et publics. Avec les services utilitaires, le domaine public s'introduit dans les foyers tandis qu'avec les messageries, la sphère privée s'expose dans le champ public. Dans chaque cas de figure, les limites du privé et du public s'estompent car la télématique résidentielle transgresse les frontières, voire mêle les espaces. Un autre point commun entre les deux types d'usage réside dans la primauté accordée à l'interactivité de l'outil : services de transaction pour le côté pratique, services de jeux ou de messagerie pour le côté ludique.

Ainsi les logiques d'usage paraissent-elles traversées par des jeux d'opposition qui, à un autre niveau, s'effacent au profit de similarités. Car c'est bien la dimension communicante à double sens qui catalyse la plus forte attente de la part du grand public.

NOTES

1. L'enquête comportait deux parties : un questionnaire sur le ménage visait à obtenir, auprès de la personne de référence, des indications relatives à la composition du foyer et à son équipement en biens durables, en particulier dans le domaine des loisirs. Le second questionnaire était administré auprès d'un individu tiré au sort au sein de chaque ménage, selon la technique du *kish*, et comportait une série de questions sur ses activités de loisirs : vacances, week-end, tourisme, sports, spectacles, sorties, bricolage, jardinage, musique, radio, lecture de la presse et d'ouvrages, télévision, magnétoscope, téléphone, micro-ordinateur et minitel.

Le module « communication » de l'enquête a donné lieu à un co-financement entre deux services de France Telecom (la DPAF et le SPES) d'une part, et le CNET d'autre part, qui ont également participé, avec l'INSEE, à l'élaboration du questionnaire sur l'équipement et les pratiques de communication.
2. Le taux d'équipement des ménages est, à la fin de l'année 1988, d'environ 12,5%. Le taux de 11% obtenu dans l'enquête INSEE repose en fait sur des données collectées auprès des ménages entre mai 1987 et mai 1988. Depuis lors, la distribution gratuite du terminal s'est poursuivie, ce qui explique cette légère différence. L'univers représenté par l'enquête au niveau national est celui d'une population de 2 200 000 ménages équipés en minitel, soit 4 900 000 individus de 14 ans et plus. Les pratiques télématiques et les pourcentages d'utilisateurs concernent donc uniquement l'univers de ces individus, de 14 ans et plus, disposant d'un minitel à domicile.
3. Voir la *Lettre de Télétel* (France Telecom); n° 6, 3^e trimestre 1985; n° 9, 2^e trimestre 1986; n° 12, 2^e trimestre 1987; n° 14, 2^e trimestre 1988.
4. Les services professionnels sont, dans leur ensemble, consultés à domicile par les catégories socioprofessionnelles suivantes : professions libérales et cadres supérieurs (27%), cadres moyens et professions intermédiaires (21%), patrons de l'industrie et du commerce (20%), exploitants agricoles (15%), employés (5%), ouvriers (4%).
5. Ces typologies ont été effectuées à l'aide des programmes d'analyse multivariée SPAD développés sous la direction de Ludovic Lebart et Alain Morineau.
6. Les dépenses relatives au minitel sont comprises dans la facture téléphonique bimestrielle. Cette facture n'est détaillée qu'à la demande des abonnés. Notons que les trois premières minutes de connexion à l'annuaire électronique sont gratuites.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

JOUËT, J. (1987), *L'écran apprivoisé : télématique et informatique à domicile*, Issy-les-Moulineaux, Réseaux-CNET.

MALLEIN, P. et TOUSSAINT, Y. (1986), *La place sociale du minitel*, Grenoble, CEPS-Université de Grenoble II.

NOTICE BIBLIOGRAPHIQUE

Josiane Jouët est docteure en sociologie et diplômée en sciences politiques. Elle est, depuis 1984, chercheuse au Centre national d'études des télécommunications (département « Usages sociaux des télécommunications »), à Paris. Elle fait également partie du Greco Communication CNRS-CNET. Ses travaux actuels concernent principalement les nouvelles technologies (modes d'appropriation, impacts sur les modes de vie, etc.), après avoir porté sur la communication internationale, à partir de recherches conduites en Côte-d'Ivoire, au Kenya (Université de Nairobi) et aux États-Unis (Université de Stanford).

Nicole Arnal est docteure en sociologie et diplômée en statistiques. Elle est chercheuse au Groupement « Études et Prévisions » au sein de la Direction Générale de France Telecom. Elle est responsable des enquêtes et logiciels statistiques sur les nouveaux produits et services de télécommunications. Ses travaux sont actuellement centrés sur les nouvelles technologies de la communication mais ils ont également touché, dans le cadre du CNRS, les sciences de l'éducation et les méthodes statistiques.

RÉSUMÉ

Cet article se propose de cerner les pratiques télématiques des particuliers qui disposent d'un minitel à domicile. Un grand nombre d'entre eux ne recourent pas aux services vidéotex qui leur sont offerts tandis qu'à l'opposé, certains y trouvent une mine d'informations et de services qui leur permet d'accéder à une réelle maîtrise dans la gestion de leur vie quotidienne, tant professionnelle que privée. Le fait qu'un minitel résidentiel soit actif ou inactif n'est jamais que le résultat d'une agrégation de pratiques individuelles émanant des divers membres du foyer. Les données sur lesquelles s'appuie la typologie proposée des différents groupes d'utilisateurs sont tirées d'un échantillon représentatif de la population française et non d'une enquête réalisée auprès de minitélites convaincus. Ce qui permet, entre autres, de replacer les pratiques télématiques observées parmi l'ensemble des pratiques de communication et de loisirs des Français et d'obtenir ainsi une vision plus précise de la place occupée par la télématique résidentielle.

ABSTRACT

This article purports to study the behaviour of individuals having a minitel at home. Many of them do not make use of the videotex services at their disposal, whereas others have found in these a wealth of information and services which enables them to manage their everyday lives, both professionally and personally. That a home minitel should be active or inactive results simply from the aggregate individual practices of the people living in the house. The data on which the analysis of the different user groups is based is drawn from a representative sample of the French population, not from a survey of convinced minitelists. It is then possible to place telematic practices more accurately

among all the communication and entertainment practices of the French people and to have a more precise view of the role of residential telematics.

RESUMEN

Este artículo se propone cercar los comportamientos de los particulares que disponen de un Minitel en su domicilio. Un gran número de ellos no recurre al servicio videotex al alcance de su teclado, mientras que otros, en cambio, han encontrado ahí una mina de informaciones y servicios que les ofrece un verdadero dominio en la gestión de su vida cotidiana tanto profesional como personal. El que un Minitel residencial sea activo o inactivo resulta sólo de la suma de las prácticas individuales de los miembros del hogar. Los datos que han servido a evidenciar los diferentes grupos de utilizadores se apoyan en una muestra representativa de la población francesa y no en una encuesta realizada sobre minitelistas convencidos. Esto permite, entre otras cosas, situar las prácticas telemáticas en el conjunto de las prácticas de comunicación y del ocio de los franceses y obtener una visión más justa de la plaza de la telemática residencial.