

P A P A , M A M A N

e t T é l é t e l

Tel qu'il a été conçu, ce système de Télématicque grand public se définit comme un système multiple à la fois machine à communiquer, machine à informer, machine à distraire, machine à agir à distance, machine à s'instruire.

La Télématicque, par l'ensemble des discours politiques, colloques, rapports, articles de journaux, livres... qui lui étaient consacrés, a été instituée au rang d'une grande révolution culturelle. Et l'expérience de Vélizy a été présentée comme une expérience pilote pour une population de l'an 2 000 qui allait bénéficier ainsi des effets des prouesses techniques de la Modernité. Cette population se voyait ainsi placée au rang de « pionnier » porteuse des espoirs et des craintes de l'avenir de notre société et plus largement du monde occidental !

Dans les interviews que nous avons effectué, on constate que le message est passé et qu'il s'est largement répandu dans la population expérimentale. Les attentes à l'égard de Télétel 3V ont été attachées à une croyance dans la toute puissance informatique mise à la disposition privée de 2 500 familles pionnières. Citons quelques phrases entendues ici et là lors de nos interviews.

Se convertir à la Modernité

« Refuser d'avoir quelque chose qui va dans le sens du progrès de l'informatisation, c'est idiot » (père, cadre supérieur).

« Avec quelque chose comme ça, on peut faire des choses énormes » (adolescent, 19 ans).

« Au début on allait vers Télétel dans un élan de découverte. Je suis parti en me disant voilà quelque chose de bien fait » (adolescent, 20 ans).

« Quand on l'a eu, je pensais que c'était un miracle. Je ne pensais pas qu'il mettraient ça dans les familles ouvrières » (femme d'ouvrier).

« Pour les enfants c'est une façon de s'exprimer qui s'ouvre en quelque sorte vers quelque chose de plus grand » (père, cadre supérieur).

« (Grâce à l'informatique) tout va changer, tout ce qui est travail idiot, bête, tout ce qui ennuie les gens n'existera plus » (adolescent 20 ans).

Au début de l'expérience, les usagers avaient de fortes attentes à l'égard d'un système idéalisé, porteur de croyance, auquel on adhéraient dans un grand élan de conversion religieuse à la modernité.

Ces attentes étaient surtout le fait des pères et des garçons adolescents. Sauf exceptions revendicatrices, les mères, pour des raisons qui restent encore obscures pour nous (mais l'attribution du Télétel sur la base de la notion de chef de famille a pu jouer un rôle important), s'étaient d'elles-mêmes mises à distance et les filles ont, semble-t-il échappé à ce flot général d'idéalisation.

Ces attentes aboutissent à faire entrer dans la vie domestique une machine chargée d'une puissance magique futuriste, porteuse des espoirs et des craintes sur l'avenir auxquels on associe les enfants.

L'expérience de Télétel 3V exposait ainsi les usagers à ne pas être à la hauteur des idéaux qu'elle avait réveillés et à subir les contrecoups de l'épreuve de réalité.

Dans les familles nous avons constaté qu'il y a toujours un leader d'usage désigné. Et le plus souvent, celui-ci produit insidieusement un discours de dévalorisation de l'usage des autres.

La concurrence, la compétition entre enfants, entre père et fils, et parfois entre membre du couple s'installe avec Télétel. Il s'agit d'être celui qui s'en sert le mieux. Un fils de 10 ans dit : « Mon père il ne sait pas tellement, c'est moi qui tient le clavier, (les adultes) ils ont vu que ça n'allait pas très loin mais moi j'ai réussi quand même ». Une femme déclare : « quand mon mari s'en servait, je m'éclipsais ». Un jeune de 20 ans dit : « Mes frères, ils cherchaient moins les services, quand on a 15 ans !! ». Un père parlant de son fils dit : « Les enfants ont plus d'instinct mais enfin il n'a pas encore découvert des choses intéressantes dedans j'en suis sûr. Il sait l'utiliser mécaniquement ». Le fils de 13 ans : « C'est quand même moi qui t'ai indiqué plusieurs démarches essentielles ».

C'est sans doute parce qu'il s'est inscrit dans ce climat général d'attente de la puissance qu'il y a cette concurrence. Les femmes, en règle générale, se mettent à distance de Télétel en renvoyant l'usage sur les enfants ou le mari. Une interviewée résume bien une position assez générale : « Moi je suis allergique à tout ça de toute façon ». Pour les cas exceptionnels où les femmes s'y sont intéressées, elles revendiquent un objet pour elles et regrettent qu'il ne leur soit pas plus clairement destiné : « Moi je croyais que c'était pour nous les femmes qui sont à l'intérieur de la maison ».

Le système est attribué au chef de famille, « pater familias ». Il viendrait donc renforcer ses attributs de puissance, d'autorité sur les enfants, dans la famille. Or, le message selon lequel ce sont les enfants qui sont porteurs de cette nouvelle technique qui montrent la voie aux adultes, met les pères en position d'élèves de leurs enfants.

On voit alors les pères déchirés entre l'image du pater familias et la démission parentale, dépassés par cette technique du futur. Comment faire pour être à la fois le chef expérimentateur du Télétel, porteur pour l'extérieur de l'usage familial et le père démissionné, mis à la retraite, devant l'usage de ses enfants ?

« Au début, on avait pris ça pour les enfants, mais pour moi jusqu'à la fin de mes jours, je peux me passer du Télétel, ça ne changera rien à mon existence...J'ai eu du mal à comprendre. Mon esprit ne va pas aussi vite que celui d'autres gens ».

Nous n'avons pas constaté d'échanges verbaux, de trucs, de « combines », de jeux entre adolescents usagers de Télétel. Les jeux en lieux publics sont les seules occasions d'une socialité de jeunes autour de Télétel.

Télétel devient alors une sorte de jeu d'arcade gratuit. Mais, sauf au bureau de poste de Vélizy, proche du centre Télétel 3V et donc porteur de l'expérience, on a constaté que dans les autres lieux publics, les terminaux Télétel étaient mis en panne, ou cachés, ou rendus inaccessibles de façon à éviter la présence des enfants : les lieux

publics administratifs ou para-administratifs ne devant sans doute pas se transformer en salle de jeux pour enfants.

Les copains, mes frères, maman

Pour l'ensemble de nos interviewés, la messagerie ne suscite pas un grand intérêt. Ils connaissent le service, certains l'ont utilisé par curiosité au début, d'autres se sont plus impliqués mais « l'ont progressivement laissé tomber ».

Les adolescents nous ont indiqué soit que l'utilisation de la messagerie était « compliquée, et mal expliquée », soit qu'ils n'avaient pas de copains qui avaient Télétel, soit qu'ils voyaient très souvent leurs copains et que l'intérêt d'envoyer des messages, sauf une ou deux fois au début par curiosité, à des amis qu'on voit tous les jours n'était pas évident. De plus, pour la communication interpersonnelle le téléphone est l'instrument privilégié de la socialité des adolescents. Pour certains jeunes pré-adolescents il peut y avoir un interdit parental à la communication avec des groupes de messagerie. « Je n'aimerais pas tellement que mon fils communique avec des groupes dont je ne sais pas très bien, voyez... ».

D'autre part, pour les plus grands adolescents qui cherchent à se construire leur autonomie par rapport à la famille, la boîte aux lettres familiale à laquelle chaque membre de la famille peut avoir accès et prendre connaissance de messages personnels va à l'encontre du secret.

Et, on sait très bien l'importance du secret et des petites complicités à cet âge de la vie d'où la remarque suivante : « Ce n'est plus secret comme message, tout le monde peut en prendre connaissance. Ce n'est pas un message noir. Papa, maman, les frères peuvent en prendre connaissance même s'il n'est qu'à moi. Le secret n'est pas gardé » (adolescent 18 ans).

Par ailleurs, la messagerie de groupe telle qu'elle a été conçue à Vélizy privilégie des formes de socialité visibles, où l'on se présente avec une identité bien définie en s'inscrivant sur des projets où il faut se situer clairement et manifester un désir, une envie explicite de participer. Elle s'oppose à une socialité autorisant à chacun le jeu du visible et de l'invisible, de l'identité et du pseudonyme, du public et du privé, de l'engagement et du retrait.

Au moment de notre enquête, après un usage de Télétel pendant près de deux ans, l'impression globale qui émerge chez les usagers est la déception.

Sauf exceptions notoires liées à une position revendicatrice de la femme comme chef de famille, les mères se sont d'elles mêmes mise à distance de Télétel. Lorsque les mères ont une position revendicatrice, la déception, l'agressivité et le rejet s'expriment de manière particulièrement forte. Se vivant elles-mêmes comme chef de famille, elles ont essayé d'établir avec le système une relation privilégiée, mais porteuse de significations tellement chargées socialement qu'elles ne pouvaient être que déçues par la machine. Télétel s'est montré incapable de satisfaire aux idéaux de puissance qu'elles avaient projetés sur lui.

Un de ces femmes indique : « Mon mari l'avait pris pour moi. Ça avait été fait un peu pour nous les femmes... On la rendu, on ne l'utilisait plus. Ça m'agaçait, trop de recherches à faire, je m'énervais après l'appareil... Parfois il fallait attendre que Monsieur l'ordinateur veuille bien nous laisser la place... Ça me faisait un nid à poussières supplémentaire. Je me suis dit si on peut se débarrasser de ce truc-là, ça fera ça de moins à nettoyer ».

Une autre déclare : « J'aimerais avoir quelqu'un au bout, comme ça, faire des demandes et des réponses... On peut jouer avec l'ordinateur du Télétel, ça il fallait le coincer, ça c'était un plaisir, il y a une espèce de réponse, il y a de la bagarre, il y a du plaisir. Mais combien de fois ils nous ont coupé au cours du jeu, du coup on les a laissés

tomber... Je ne sais pas ce qui s'est passé, mais on l'a carrément laissé tomber... C'est jamais qu'une machine, c'est jamais qu'un électronique de plus... En fin de compte, c'est trop neutre... Il y a des fois, hein, par la fenêtre ».

Colère, indifférence, dénigrement

Pour les pères et les garçons, l'épreuve de réalité introduit une blessure d'amour propre en proportion avec les idéaux qu'ils avaient placés sur Télétel.

La colère :

« On a attrapé des rages, des colères comme on en attrape rarement ».

L'indifférence :

« C'est un loisir qu'on peut bien remplacer par autre chose, qui est bien en lui-même mais qui est remplaçable facilement ».

Le dénigrement :

« Ça ressemble étrangement au produit grand public mal conçu... Cela ne me paraît pas répondre à ce que les gens en attendaient » (adolescent 20 ans).

« On ne comprend pas très bien le fonctionnement de cet appareil et arrivant très vite à la limite de ses possibilités on en a déduit qu'il n'était pas si bien que ça » (père, cadre supérieur).

L'indifférence :

« Télétel, c'est un loisir bouche trou. On est tout seul plutôt que de s'embêter, on fait ça » (adolescent 16 ans).

L'indifférence molle :

« Non, je ne l'ai pas rendu, moi je l'ai gardé, ça me sert un peu de quéquette » (père, militaire).

Le dénigrement :

« C'est toujours les mêmes ordres qu'il faut répéter

L'ailleurs :

« Moi, je trouve ça pour la province » (père, cadre moyen)

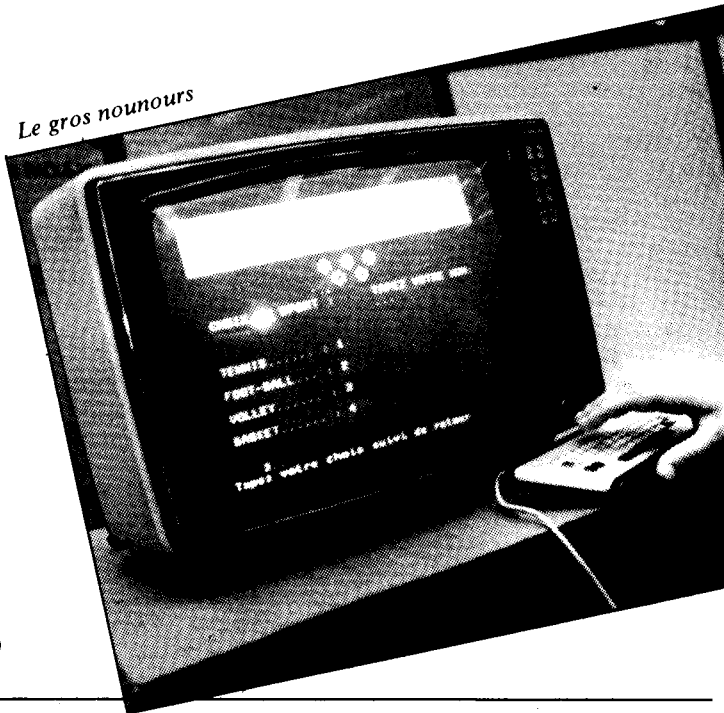
Les autres :

« C'est assez pratique disons oui quand même pour un ménage, mais en fait c'est souvent plus pratique pour un industriel, c'est certainement mieux » (père, cadre moyen).

L'avenir :

« Je ne voudrais pas non plus faire le procès de Télétel, c'est un projet, c'est incomplet, il y a encore des études à faire » (garçon 20 ans).

Le gros nounours



comme si on n'était plus maître des machines, pour moi, c'est pas un objet culturel loin de là » (adolescent 18 ans). « Télétel c'est un peu bête, ça ne nous apprend pas à réfléchir » (adolescent 17 ans).

Finalement, après l'épreuve de réalité le système est désinvesti de sa charge fantasmagorique puissante. Il ne suscite plus d'image de futurisme triomphant. C'est une image familière, d'un modernisme presque traditionnel, d'un savoir-pouvoir mais qui laisse un peu indifférent. Télétel figure une modernité passée, en voie d'être dépassée.

MINITEL MAGAZINE

Les 3 millions de Minitel bientôt diffusés dans le pays devaient avoir leur magazine (1), voilà qui est fait : pour 9 F on peut se procurer chez tous les marchands de journaux cette publication mensuelle, qui a comme ambition d'accompagner la montée en puissance du vidéotex.

Le format et la présentation font penser à Télépoché, mais cela tourne vite court, car il n'y a pas à proprement parler de programmes à présenter. La tonalité générale est à l'enthousiasme, il s'agit d'apprendre ou de s'informer en s'amusant ! (voilà qui fera certainement plaisir à J.P. Chevènement). Mais pour connaître les différents services offerts par Minitel, l'annuaire des services édité par la DGT n'est-il pas amplement suffisant ? Lancinants le prix de la taxe téléphonique et les fatidiques deux minutes après lesquelles l'annuaire électronique devient payant reviennent comme un leitmotiv. Pour les éditeurs, il n'est bien entendu pas question de protester, il s'agit plutôt de désamorcer cette embarrassante question : Minitel s'impose et l'augmentation serait passée comme une lettre à la poste.

Les différents journaux télématiques poussent Fabien Gruhier à l'extase : « De ma campagne si désespérément dépourvue de journaux frais, voici que j'ai subitement accès à un kiosque national bien garni et à toute heure du jour et de la nuit ». L'accent est mis sur la performance et sur l'ubiquité plus que sur le contenu de l'information, « grâce à la presse télématique, on saute tout naturellement du Nord au Sud et de l'Est à l'Ouest : le Minitel devient un véhicule supersonique, un engin qui permet de passer ses vacances partout à la fois ». Le plus intéressant, c'est finalement le courrier des lecteurs ou les amateurs de Minitel communiquent leurs expériences, font état de telle difficulté technique, protestent contre le prix qu'il faut payer pour obtenir l'information, voient dans le Minitel à la différence de la télé ou de l'automobile un média qui favorise la communication, qui brise la solitude.

La même équipe rédactionnelle publie un autre magazine sur le même sujet VIDEOTEX Magazine (2) mais cette fois à destination des professionnels. On y parle de services, de serveurs et d'utilisateurs. Le nombre des applications professionnelles auraient atteint les 10 000, le nombre de serveurs 134 et le nombre de terminaux en milieu professionnel 160 000.

E.B.

1) Minitel magazine, 21 rue du Faubourg St Antoine 75011 Paris.

2) Vidéotex Magazine, 10 rue Danielle Casanova 75002 Paris.

Un gros nounours

Sans qu'on puisse vraiment l'expliquer, mais peut-être simplement à cause de leur statut de filles, celles-ci semblent-t-il, ont échappé aux grandes croyances et idéalisations de la télématique. Elles n'avaient sans doute aucune attente à l'égard de Télétel.

Dans ces conditions, Télétel n'était ni dramatisé, ni à dédramatiser. Elles sont à l'égard de Télétel sans tension ni passion. Ce rapport détendu avec Télétel se combine avec l'image d'un robot assez affectueux, à leur service, qu'on peut prendre et laisser quand on veut, toujours disponible, toujours présent, un peu lent, un peu pataud mais qui de ce fait n'inquiète pas parce qu'il n'est pas trop fort.

C'est un robot qui accompagne les moments vagues, les moments de solitude. Il rassure par sa seule présence et ne suscite chez elles aucune volonté de maîtrise du monde. Elles ne lui associent pas d'images d'invention, de pouvoir et de savoir, mais plutôt des images d'objets d'intérieur.

« Ça reste en place. Comme c'est un ordinateur ça n'a pas d'intelligence. On lui dit de faire ça, il fait ça, ça traîne » (filles 14 ans).

« Télétel cela fait longtemps que je ne l'ai pas regardé, oui c'était bien » (fille 12 ans).

« Télétel, c'est un moyen de m'occuper quand je n'ai rien à faire. Je le fais quand je m'ennuie c'est bien » (filles 13 ans).

« J'aime bien c'est amusant, c'est vivant Télétel, j'ai plus confiance dans Télétel que dans l'opératrice. J'ai plus confiance dans l'ordinateur que dans la personne » (fille 12 ans).

Et, à la différence des garçons qui dans leur ensemble vivent mal la passivité qu'impose à leur avis la forme du système (et qui de ce fait valorisent le micro-ordinateur comme une machine où l'on peut être actif), les filles paraissent s'en accommoder assez facilement.

Finalement, ce sont elles qui ont à l'égard de Télétel la relation la plus simple et sans doute la plus affectueuse en l'imaginant comme une sorte de gros nounours technologique à leur service.

Par sa conception même, Télétel 3V refuse la banalité. Il se présente comme un nouveau média, s'appuyant sur les résultats des prouesses techniques de l'informatique et des Télécommunications, il se veut un système multiple venant concurrencer sur leurs terrains les médias existants.

Se donnant des objectifs très exigeants, s'appuyant sur l'image d'une technique futuriste et sur les idéologies qui l'accompagne, il se veut le nouveau démiurge de la quotidienneté proposant de nouveaux idéaux à une population en mal d'idéalité, suscitant des attentes à la mesure des enjeux qu'ils se donne.

A des formes familiales déstabilisées, en mal d'identité, où les figures de l'autorité ne font plus recette, il propose une reconstruction autour de la puissance magique de l'objet. On restaure l'image du chef par les attributs de puissance. En introduisant dans la famille une nouvelle transcendance on veut redonner vie à l'image d'une famille unifiée autour de la figure du chef porteur des attributs de puissance. Or, dans les formes familiales actuelles, il n'est pas sûr qu'un seul individu puisse disposer de la légitimité à incarner cette figure de l'autorité. On voit alors se mettre en place dans les familles des rivalités, des conflits visant à l'accaparement de l'objet-symbole.

Philippe Mallein, Yves Toussaint
(CEPS Grenoble mai 1984)

