

GRETEL : Groupement régional de télématique, à Strasbourg.
Grétel : une vieille légende alsacienne, cousine du Petit Poucet qui se trouve ici dédoublée... Petit frère, petite sœur, perdus dans les embûches de la forêt profonde...

Deux entrées différentes pour un même phénomène. Côté rue, un ensemble de services télématiques dont l'expérience de Télétel 3V a constitué le prototype déjà classique. Côté jardin, la messagerie, qui a assuré au système une notoriété un peu sulfureuse mais qui ne doit pas masquer une très grande originalité dont l'analyse constitue l'essentiel de cet article (1).

Carte d'identité de GRETEL

Rappelons d'abord qu'il s'agit d'une expérience lancée en novembre 1982 auprès d'un échantillon de 500 foyers volontaires par trois organismes locaux : les Dernières Nouvelles d'Alsace (DNA), maître d'œuvre, la Direction régionale des télécommunications (DRT) et l'Association des résidents de l'Esplanade (ARES) qui anime ce « nouveau quartier » de la ville. L'opération a très vite obtenu un très grand succès, principalement à cause de la messagerie, puisque l'on compte actuellement plus de 2 500 utilisateurs.

Il est intéressant de noter le rôle du piratage dans l'évolution du système. Celui-ci demeure comme partout une préoccupation permanente, mais, dans le cas présent, la rumeur veut qu'il soit à l'origine même de la messagerie sur GRETEL. C'est ainsi qu'une simple procédure permettant, depuis le serveur, de repérer et d'aider les utilisateurs en difficulté, aurait servi de support, à la suite de diverses tentatives d'effraction, à ce qui allait devenir la messagerie sous sa forme actuelle...

L'étude de référence a été menée pour le CNET de mars 1983 à mars 1984. Elle était consacrée exclusivement aux aspects qualitatifs de la messagerie, dont on ne pourra, bien entendu, trouver ici qu'un résumé particulièrement succinct. Deux chapitres sont parus :

- « Images de personne(s) » : communication aux journées de l'Idate 1983.
- « GRETEL et son public » : communication au Congrès des sciences de l'information et de la communication. Paris, mars 1984.

Les services télématiques : renseignements administratifs, programmes de spectacles, météo, adresses diverses, pages de journal, services bancaires, etc. Ils ne diffèrent guère dans leur conception de ce qui commence à s'expérimenter actuellement un peu partout mais il n'est pas inutile de préciser quelques points :

- après Télétel EV, GRETEL est la première opération télématique consistante à avoir été lancée (par Michel Landaret, à partir du centre informatique des DNA) ;
- c'est une initiative régionale et privée qui n'a bénéficié d'aucun concours public particulier, si ce n'est l'appui logistique de la DRT (lignes téléphoniques et Minitels). De sorte que GRETEL est à l'heure actuelle l'une des mani-

festations les plus dynamiques du tissu économique alsacien ;

- la messagerie est, certes, un succès éclatant (70 % des pages-écrans et... 40 lignes téléphoniques saturées), non moins qu'imprévu, d'ailleurs. Mais il est clair que le développement des services télématiques reste la stratégie de référence.

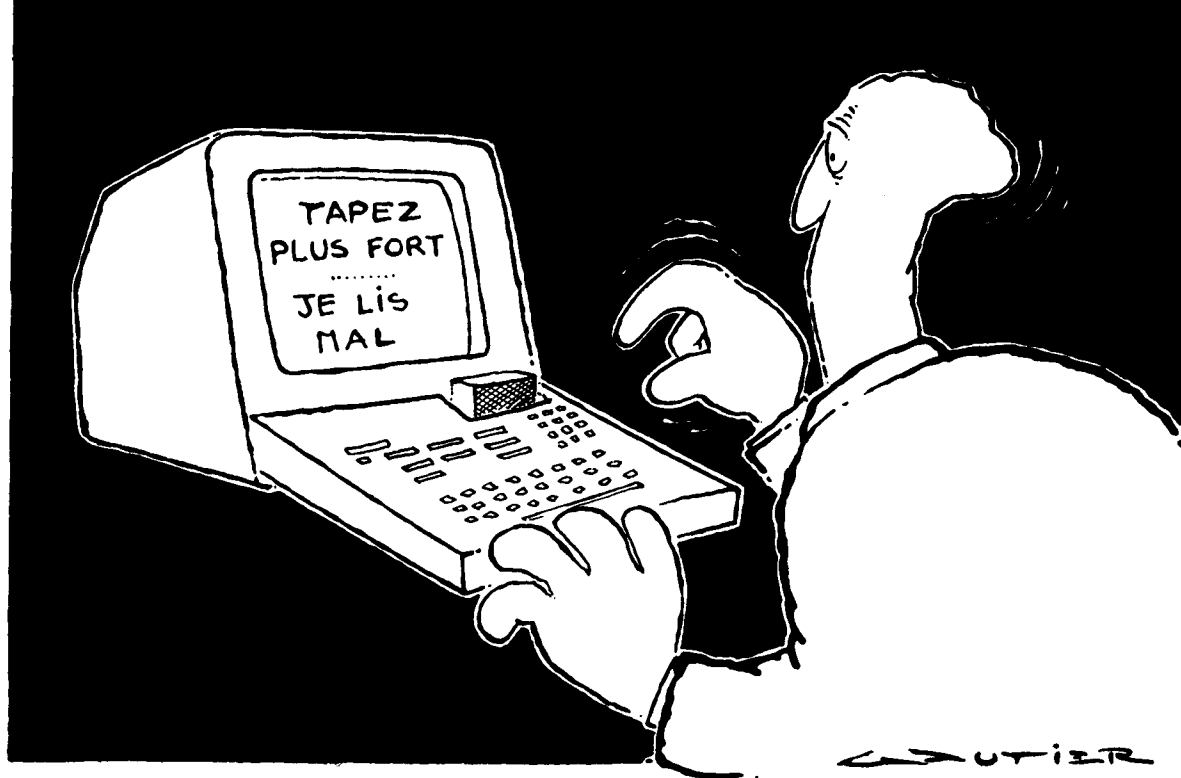
Les usagers, enfin : pour s'en tenir à une tonalité qualitative, disons qu'ils sont plutôt jeunes, de niveau éducatif plutôt supérieur à la moyenne, de CSP plutôt « moyen-supérieur » (techniciens, cadres, moyens, commerçants, etc.) et... plutôt célibataires (1). Derrière ce chapelet de « plutôt » se profile pourtant un problème qui a son importance : la composition sociologique évoquée ci-dessus est très proche de celle du berceau de l'expérience, à savoir le quartier de l'Esplanade. Beaucoup de caractéristiques de la messagerie seront donc peut-être complètement à revoir en fonction de l'évolution quantitative du phénomène. Et certains usagers actuels regrettent déjà une espèce d'âge d'or du « club » expérimental des origines.

Une messagerie originale

C'est le point le plus délicat à faire ressortir, mais le plus important aussi car il permet de comprendre en quoi GRETEL peut être qualifié, comme nous le verrons, de « nouveau médium ».

Parce que, évidemment, le terme « messagerie » prête à confusion. Aussi convient-il sans plus tarder de préciser que :

- la messagerie n'est pas un service de boîte aux lettres (qui existe par ailleurs sur GRETEL) ;
- ce n'est pas non plus, comme dans Télétel, une sorte de système de téléconférence : le groupe des gens en communication n'est pas déterminé à l'avance, il n'y a pas de « thème de discussion » préalable (ceci dit, il existe un service appelé « forum » : à partir d'un thème de débat proposé par un usager, la contribution de chacun apparaît à la suite de son « pseudo » (cf. ci-dessous) et est visible pour tous ceux qui sont connectés en même temps sur le service). Ces différences une fois posées, voici ce qui permet d'appréhender le fonctionnement de la messagerie :
- chacun peut choisir en toute liberté le nom sous lequel il veut apparaître ;
- il n'y a aucune censure sur les messages et aucune vérification possible de l'identité des personnes connectées (au moins au niveau du simple usager) ;
- on peut changer de nom — le « pseudo » — à l'intérieur d'une période de communication ou d'une communication à l'autre ;
- le temps de communication en messagerie est limité à deux heures par jours ;
- lorsqu'on se connecte, on voit sur l'écran une liste



LES PIONNIERS DU VIDEOTEX

Notre enquête (1) révèle une imagerie sociale touchant à la croyance au succès et à la généralisation du vidéotex. Celle-ci s'affirme malgré une expérience décevante et un manque d'enthousiasme pour les usages futurs. D'autre part, cette croyance est à la fois largement partagée, bien établie et évanescence lorsqu'elle est confrontée à la réalité (celle des autres outils audiovisuels par exemple). Enfin, elle s'affirme sans désigner les voies de sa réalisation et sans s'appuyer sur les enfants. Ce que l'on ne sent pas à propos du vidéotex, c'est le fantasme spécifique auquel il correspondrait, duquel il tirerait son attrait et par lequel il mobiliserait des énergies et des désirs. Même à leurs débuts, et dans des réalisations techniques balbutiantes, l'avion, le cinéma, la télévision, le téléphone, l'automobile, ont profondément capté l'imagination et stimulé l'activité fantasmatique de leurs contemporains. Rien de tel n'apparaît dans nos interviews pour le vidéotex.

Le décalage paraît grand entre l'observation de la réalité, les réactions des usagers du vidéotex et le discours social de la presse ou des porte-parole de ceux qui s'identifient à une nouvelle société techniciste et qui en défendent l'esprit révolutionnaire.

La promotion de l'enfant comme héros de l'avenir technique et du changement social vient colmater la distance entre l'expérience et la représentation ou l'angoisse des adultes face à l'informatisation de la société. Notons que depuis peu la mission de ce héros s'est élargie, qu'il n'est plus seulement le média de la technique mais qu'il devient même l'initiateur et l'éducateur de l'adulte. Et quand on constate que l'intérêt de l'enfant se situe plus au niveau de la maîtrise de l'appareil que du contenu informatif ou de l'activité auxquels l'outil donne accès, on peut s'interroger sur la nature d'un changement social dont l'adulte cesserait d'être le facteur et dont l'enfant serait le héros.

Bertrand Giraud

1) Enquête réalisée sur le Vidéotex néerlandais VIDITEL.

d'une cinquantaine de pseudos représentant les personnes connectées au même moment, chacune pouvant, bien entendu, se retirer à sa convenance pour être remplacée par un nouveau qui, très souvent, attend impatientement qu'une ligne se libère ;

— on peut choisir un pseudo et lui adresser un message ou attendre d'être soi-même l'objet d'un message ;

— au cas où plusieurs messages sont ainsi adressés à la même personne, il n'y a pas de priorité : on lit les messages dans leur ordre d'arrivée, au besoin en les accélérant est quasi instantanée : on peut parler de dialogue écrit ;

— il faut y insister : la communication est strictement bipolaire, seul l'émetteur et le récepteur ont connaissance de la teneur du message ;

— sauf en cas de « certificat », le pseudo n'est pas protégé : rien n'empêche quelqu'un de choisir un pseudo déjà utilisé.

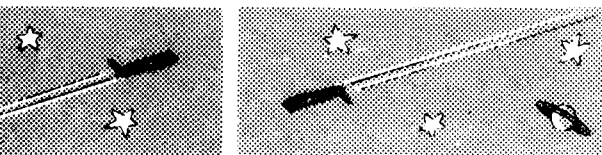
Tout concourt donc à une situation assez rare dans la vie quotidienne : on peut passer pour n'importe qui et dire — par écrit — n'importe quoi pendant une période de deux heures ! Et effectivement, les « gretellistes » ne s'en privent pas...

« On trouve de tout sur la messagerie », pour reprendre l'expression de l'un de ses promoteurs. Et pour commencer, de quoi alimenter la rumeur avide de scandale : pornographie, drague multisexuée, injures, délires en tous genres, etc. tout ce qui suffit pour asseoir le plus évident de la notoriété de GRETEL. Mais on trouve aussi autre chose, sur quoi nous reviendrons. Car il faut après la drague, parler de la drogue MSG : la plongée anonyme dans cet océan d'inconnu crée chez ceux qui ont compris qu'il suffit d'y trouver des règles de navigation, un sentiment de fascination qui peut durer plusieurs mois (ou plus pour les cas sans espoir). Les raisons du succès impressionnant de GRETEL sont donc flagrantes...

Un nouveau medium ?

Il est utile d'affiner encore la différence avec d'autres médias (téléphone, CB, courrier, autres « messageries », etc.) :

• il n'y a aucun moyen d'identifier l'interlocuteur : pas de timbre de voix, pas d'accent, etc ;



L'AMOUR SUR ELLETEL

ELLE EST TELLE est l'assonance voulue par l'Agence femme information (AFI) qui a mis en place ce service télématique consultable par Minitel (16 (3) 614.91.66).

L'AFI est une agence de presse spécialisée dans la diffusion d'informations concernant les femmes, éditant sur abonnement (1 000 F par an environ) un bulletin hebdomadaire.

Pour consulter ELLETEL il faut parfois pas mal de patience car le serveur étant souvent engorgé, les temps d'attente avant connexion peuvent être assez long. Peut-être est-ce parce que le service est encore en consultation gratuite (une taxe de base toutes les deux minutes). Toujours est-il qu'on peut trouver sur ELLETEL un carnet d'adresses, deux petits jeux et un début de banque de données sur les formations ouvertes aux femmes dans le domaine des nouvelles technologies. Sur cette banque de données il est difficile de se prononcer tant qu'elle ne demeure qu'à l'état de maquette.

Le service de loin le plus consulté (200 communications par jour en moyenne) est la messagerie. Une messagerie qui compte dix boîtes aux lettres :

- | | |
|-----------------|-------------|
| 1) Actualité | 6) Jeunes |
| 2) Amour | 7) Loisirs |
| 3) Baby sitting | 8) Santé |
| 4) Droits | 9) Shopping |
| 5) Formation | 10) Troc |

A elle seule, la boîte "Amour" localise les 3/4 des appels : "Je suis seule, qui viendra combler ma solitude ?", "je suis beau et j'ai beaucoup de possibilités, qui sera intéressé ?", "ma femme s'ennuie à la maison, téléphonez-lui au..."

Parfois adresse ou numéro de téléphone sont précisés sinon la messagerie fait son office jusqu'au moment où des rendez-vous sont pris. Est-ce pour cela que les messages "d'amour" ne restent affichés que deux jours, et que, quotidiennement une responsable de l'agence vient faire le ménage et éliminer les annonces au caractère porno trop affirmé ?

Elle ne se prive pas, en tout cas, pour ajouter quelques commentaires du type des Notes De La Claviste de Libé. Spontanément les annonceurs utilisent des pseudos : (d'Artagnan, Alien, Tarzan...) qui indiquent que, contrairement à celle des autres boîtes la clientèle de celle-ci n'est pas majoritairement féminine.

A noter cependant que les annonces "Amour" s'égaient souvent dans des boîtes aux lettres où elles n'auraient rien à faire en principe.

A l'AFI on suit les choses avec un grand intérêt, le sentiment dominant étant la satisfaction devant le succès rencontré par l'initiative télématique.

Certaines cependant se demandent s'il vaut bien la peine de dépenser autant d'argent pour que des gens échangent des messages aussi pauvres. Certes la boîte aux lettres peut-être efficace pour des femmes dépourvues de relations mais, tout comme le phénomène Gré-tel à Strasbourg, de telles messageries spontanément constituées sur des bases échangistes ne sont-elles pas le symptôme d'une carence relationnelle plutôt attristante ?

Alex Lafosse

- la messagerie réhabilite l'usage de l'écriture, largement tombée en désuétude dans la vie quotidienne, et qui se trouve là expérimentée dans des conditions très nouvelles ;
- l'émetteur possède une très grande maîtrise sur son message : celle du traitement de texte ; il peut revenir sur le texte jusqu'à complète satisfaction ;
- le groupe d'utilisateurs connectés est complètement aléatoire ; il y a bien sûr des régularités, surtout la nuit, mais en croisant le nombre potentiel, les horaires et les désirs de chacun, les problèmes de saturation, on ne sait jamais de qui, ni de combien, sera fait le groupe lorsqu'on se connecte ;
- la communication se passe entre personnes consentantes : on ne peut pas s'amuser, comme au téléphone, à décrocher au hasard ; ici le hasard vient de la constitution du groupe d'utilisateurs connectés et non de la connexion en elle-même.

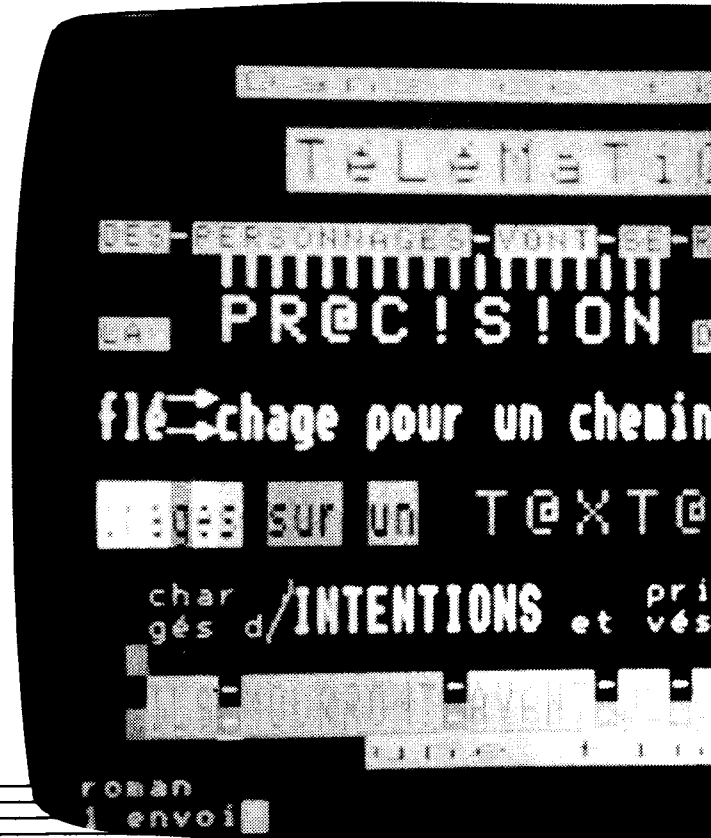
Tout ceci nous a amenés à considérer qu'avec GRETEL, nous nous trouvons en face d'un nouveau médium de communication possédant les propriétés suivantes :
— il autorise, de par l'anonymat et l'absence de censure, tous les jeux concevables par rapport à son identité habituelle ;
— il permet une connexion sans risque sur l'inconnu, l'incongru, voire même sur le pathologique ;
— enfin, il est écrit, ce qui n'est pas rien lorsqu'on sait les effets de l'écriture ou de ses métaphores sur le développement de l'identité individuelle. Mais que fait-on de cette nouveauté ?

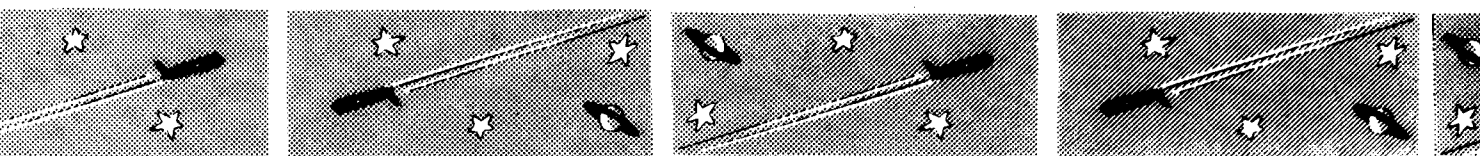
Les usages de la messagerie

Peut-être est-il nécessaire de couper court sans plus attendre à un éventuel malentendu : c'est une chose de dire que GRETEL est un nouveau médium, et une autre d'en déduire que les pratiques de communication s'en trouvent bouleversées, ce à quoi il n'y a absolument aucune raison de se risquer. Cette mise au point introduit à plusieurs remarques :

— l'étude de GRETEL incite à reconnaître qu'il y a des usages très divers de la messagerie, presque des « tri-

ACSOO le roman télématique de la SERPEA





bus » différentes mais qui peuvent peut-être cohabiter parce qu'il n'y a pas d'enjeu commun autre que des messages, sans effets immédiats sur les intérêts habituels de la vie quotidienne. Il y a donc des grosses tribus, qui en font un usage plutôt prosaïque, mais il y en a aussi de petites qui semblent en avoir un usage étonnant. Chacune exprime une vérité de GRETEL, simplement peut-on dire que toutes les potentialités du médium ne sont pas également utilisées par tout le monde ;

— mais ce ne sera pas tout que de repérer divers types d'usages : il est toujours intéressant de voir s'ajouter un nouveau médium... et LA communication, cette notion insaisissable, chargée rêves : de mieux-être, mieux savoir, mieux jouer, que devient-elle avec GRETEL ? Il est alors très intéressant de remarquer que, autant le bénéfice de l'anonymat est unanimement reconnu, autant se pose avec insistance la question de découvrir quelle est l'identité cachée derrière le pseudo dont les messages retiennent l'attention. C'est vraiment la question omniprésente qui alimentent une multitude de jeux, de recoupements, de tentatives de rendez-vous, etc. ;

— à la question de l'identité de l'autre, se surajoute enfin la sienne propre. Seules quelques petites tribus en jouent de cette façon, mais il est certain que la question se pose : à flirter ainsi avec l'inconnu, avec des personnalités d'emprunt derrière un pseudo, avec des jeux d'écriture aussi, il peut arriver que l'on se demande à soi-même à quelle identité on joue en temps normal... Cas-limites, bien sûr, et plutôt rares, mais qui permettent de saisir jusqu'où peut amener l'analyse de GRETEL, en tant que nouveau médium.

Ceci posé, voici quelques-unes des principales catégories d'usages de la messagerie :

- l'usage « rationnel » : messages à « contenu », type petite annonce, y compris sexuelle ;
- l'usage « réseau » : « réseaux » d'affection et de soutien entre pseudos qui se « connaissent » ;

- l'usage « conversationnel » : grandes discussions à deux ;

- l'usage « ludique » : piratages divers, jeux de mots, calembours, allusions, citations, mais aussi soirées d'insultes, faux rendez-vous, blagues, etc. ;

- le « jeu de l'identité » : déjà esquissé plus haut, il correspond aux situations, plutôt rarement jouées en pleine connaissance de cause, où les deux partenaires ont saisi la portée du dispositif et l'utilisent en fait pour jouer de leur identité.

La gamme d'usages est donc large et variée, oscillant entre des moments très intenses et d'autres d'une platitude désespérante. Mais pour interpréter cette fascination qui demeure pour la plupart des grétellistes, cette mise en jeu de l'identité est une hypothèse intéressante : elle est informulable comme telle par la majorité d'entre eux, elle n'a rien d'immédiat dans les dragues ou les calembours, mais elle rôderait à travers tous les échanges de messages, à cause de la structure particulière du médium GRETEL.

Et c'est d'ailleurs la raison pour laquelle on peut se demander s'il ne faut pas considérer cette messagerie comme un cas particulier de jeu vidéo : degré zéro de l'image, le texte servirait à travailler la définition de l'identité...

Il reste encore à parler de GRETEL sur un plan général.

Une « médiapenthique » du lien social ?

Nous retrouvons ici les débats relatifs à toutes les nouvelles technologies de la communication : quelle contribution la messagerie de GRETEL peut-elle apporter aux problèmes de communication de la société actuelle ?

Plusieurs points sont à prendre en considération :

- les entretiens l'ont bien mis en évidence : la messagerie attire plus certainement des gens ayant des difficultés à communiquer ;
- de même est-il apparu que ce peut être une sorte de parade aux difficultés actuelles de la communication dans la ville : éloignement, froideur, insécurité, etc. ;
- enfin, d'après l'enquête de R. Iwaasa, environ 70 % des grétellistes déclarent avoir fait au moins une rencontre grâce à la messagerie.

GRETEL peut donc certainement apparaître comme « *prothèse électronique, thérapeutique de masse à la détérioration du lien social* » (Hélène Monnet, *Le Monde* 11/12/83). Cependant, l'intérêt de ce nouveau médium n'est peut-être pas seulement de permettre de compenser un manque : il y a sûrement de cela mais expliquerait-on ainsi l'engouement suscité ?

Il nous semble que rien n'empêche ici pour une fois d'explorer une hypothèse moins pessimiste. GRETEL se présente apparemment comme un moyen d'échanger des messages... Mais sa « vraie nature », c'est un jeu. On a déjà évoqué le jeu de l'identité : d'un point de vue social, il faudrait maintenant extrapoler le fait que, déjà actuellement, plus de 20 % des appels sont extérieurs à la région. Préfiguration d'un espace de rencontre imaginaire, venant se superposer à l'espace géographique usuel, démultiplication infinie des sources d'irrigation de ce bien précieux entre tous : l'imaginaire humain.

Claude Baltz (Information et Société)
Université de Paris VIII

