

Entrelacement des usages vers une approche élargie des sociabilités

Ces dernières années, l'analyse des sociabilités s'est considérablement complexifiée avec l'émergence de nouveaux outils de communication ajoutant au répertoire communicationnel du téléphone du foyer. La forte diffusion des technologies d'information et de communication durant la décennie passée a de fait bouleversé les pratiques de communication, de consommation culturelle et de loisirs. La multiplication des outils et des canaux d'échange et de diffusion numérique semble aussi avoir transformé certains paramètres de notre vie quotidienne. Si l'on suit en effet les recherches sociologiques qui ont été centrées sur un objet particulier, la télévision, le téléphone mobile, l'ordinateur, l'internet ou même l'interaction en face-à-face, on ressent de plus en plus clairement tous les désavantages d'une vision trop fragmentaire des pratiques sociales. Les Français se parlent de moins en moins, mais ils se téléphonent de plus en plus ; la consommation du téléphone fixe à domicile baisse, mais celle du mobile augmente ; la lecture de la presse quotidienne est en chute, celle des journaux en ligne progresse, etc. La sociologie des usages centrée sur l'individu, en tant qu'utilisateur des technologies, est particulièrement sensible à cette diversification des supports et des pratiques de communication et d'échange. En suivant l'individu distribué sur les multiples réseaux de connexions sociotechniques, enrôlé dans les échanges et les appartenances à des niveaux d'engagement très divers, nous éprouvons en effet une difficulté croissante à reconstituer une image homogène de données disparates produites massivement par des recherches ponctuelles.

Au fur et à mesure que la part des contacts médiatisés croît, on peut s'interroger sur l'évolution des formes ordinaires de relation. La morphologie des répertoires relationnels se transforme à la fois à travers la spécialisation et la distribution des usages et en fonction de capacités des technologies de communication et des contextes pluriels d'usage. Nous pouvons donc légitimement nous demander quels sont les effets de configuration de ces outils et ces services de plus en plus nombreux sur nos pratiques sociales, nos interactions, notre participation à la culture. L'analyse conjointe de la

sociabilité en face-à-face et de la sociologie du téléphone, nous a déjà permis d'identifier de nombreux enchevêtrements entre interactions immédiates et médiatisées (cf. *supra*). La corrélation constatée entre les contacts en face-à-face et les contacts médiatisés a ainsi montré que les usages d'outils de communication étaient intimement associés aux interactions en présence, à la production et au maintien des réseaux personnels. Au même moment, la recherche menée sur l'Internet a mis l'accent sur la notion d'entrelacement des usages (Beaudouin et Velkovska 1999). Incontestablement, l'Internet constitue bien un objet multiforme, c'est-à-dire à la fois un média de masse et un média de communication interpersonnelle. Son étude conduit donc rapidement à la question du choix des outils remplissant des fonctions similaires et de leurs agencements. Les analyses consacrées aux messageries sur l'Internet, par exemple, ont mis en évidence l'effet d'empilement des outils dans les pratiques développées (Beaudouin 2002). Une articulation très forte entre les pratiques de navigation et de communication et un laci des tâches effectuées en parallèle ou en séquentiel ont ainsi été mis en exergue (p.ex.: Beaudouin et Licoppe 2002). En poursuivant cette problématique, une autre recherche sur les entrecroisements entre médias dans la construction des publics des émissions télévisées a été lancée (Beaudouin et al. 2003). Elle a mis en évidence à quel point les temporalités des médias de masse et des médias interpersonnels pouvaient être étroitement entremêlées *via* les activités de visionnage, discussion, communication ou vote suscitées par une émission télévisuelle. Le mouvement engagé par ces recherches a abouti à une interrogation sur le manque de travaux intégrés sur les TIC à travers lesquels il aurait été possible de suivre sur un échantillon unique les pratiques multiples. Les relations entretenues et établies sur internet (email, chat, IM) et sur le téléphone mobile (appel, SMS, MMS) doivent en effet être intégrées à la cartographie des formes de sociabilités des individus (Cardon, Smoreda et Beaudouin 2005).

La mobilisation de différents médias de communication dans l'entretien du lien social, la superposition et l'entrecroisement des pratiques de communication et de consommation culturelle et de loisirs, l'interpénétration des sociabilités personnelles et professionnelles, la mobilité et la portabilité des outils de communication, tous ces phénomènes enregistrés par les études dispersées nous semblaient constituer un tout difficilement dissociable dans l'analyse des usages sociaux des TIC. Il était en effet devenu de plus en

plus clair que face à la convergence des technologies, c'était bien l'entrelacement des usages qui constituait le cadre le plus approprié pour approcher un ensemble de phénomènes disjoints autour des technologies de contact et de loisir. C'est dans ce contexte que nous avons mis en place un projet qui visait à éclairer de manière globale la question des entrelacements.

Saisir les pratiques numériques contemporaines : une méthodologie

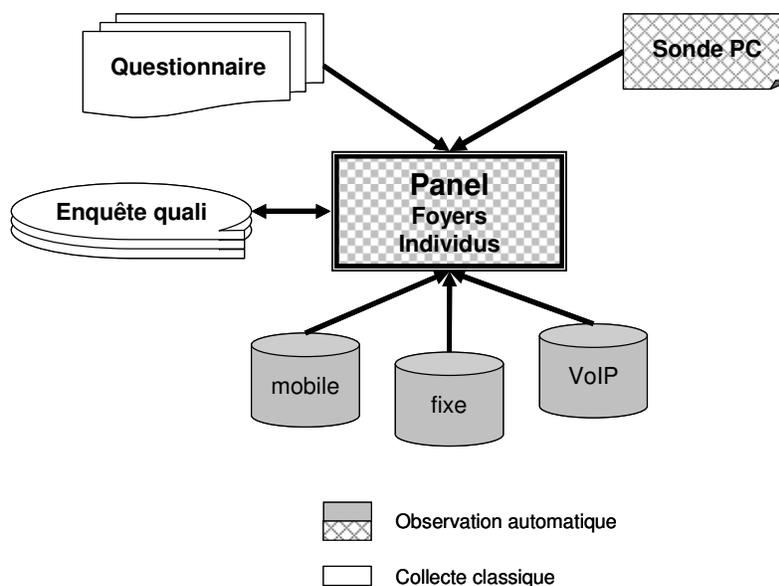
On me permettra un rapide détour par la méthodologie de la recherche mise au point pour saisir les entrelacements entre les sociabilités, les pratiques de communication et les pratiques de consommation culturelle dans toutes les formes actuellement observées *via* les technologies d'information et de communication. Elle est importante en soi, dans la mesure où l'un des problèmes de la recherche en sociologie de communication actuelle est de pouvoir embrasser le champ des pratiques numériques en continuelle diversification et expansion. Pour ne pas alourdir inutilement la discussion, un texte détaillant les techniques mises en œuvre a été inclus dans la deuxième partie (article 11).

Pour la méthodologie de recherche, la diversification croissante de l'offre des TIC constitue un défi, tant dans le champ des sociabilités, des consommations culturelles, que dans celui des usages des nouvelles technologies de communication. Une observation des transformations des sociabilités se doit en effet d'intégrer les médias de communication comme des instruments de mise en relation. Cette approche « symétrique » des relations physiques et médiatisées apparaît indispensable dès lors que l'on cherche à examiner de manière systématique le système relationnel des individus en adaptant les modes d'observation automatisée (cf. *infra* article 2; Beauvisage 2004). La vie sociale des personnes est façonnée par l'ensemble de leurs interactions et leur rythme, par les effets qu'exercent les modalités d'échanges les unes sur les autres et par la distribution des différents groupes de contacts au sein de leur univers relationnel (cf. article 9). Les changements dans l'outillage de communication des foyers et des individus affectent la manière dont s'organisent, se distribuent et s'enchaînent leurs contacts. Les pratiques de communication se trouvent ainsi prises

dans un écheveau de dispositifs technologiques qui s'incorporent dans les activités relationnelles, en leur ouvrant de nouveaux territoires. Cet élargissement des canaux de communication repose avec une actualité nouvelle les questions de la concurrence, de la substitution et de l'arbitrage entre les différents outils de mise en contact à disposition des personnes.

Afin de pouvoir saisir les évolutions de pratiques de communication en cours, nous avons dessiné un dispositif de recherche qui s'efforce d'ouvrir l'accès aux informations indispensables pour analyser les entrelacements des usages des TIC, des pratiques de loisir et de sociabilité. Ce dispositif d'observation (nommé Entrelacs), s'appuie sur deux choix méthodologiques fondamentaux : d'une part, le suivi longitudinal d'une cohorte représentative de foyers et d'individus durant 18 mois, et d'autre part la mobilisation articulée de différentes méthodologies d'observation des pratiques alliant questionnaires, données de trafic, observations et entretiens.

Figure 8. Schéma de l'architecture du panel ENTRELACS (2005-2006)



Notre choix méthodologique s'est porté sur un dispositif construit autour de deux types d'outils d'observation directe et continue du comportement des participants (sur les téléphones et sur l'ordinateur) – cf. schématisation dans la figure 8. Nous avons recruté

un panel de foyers et de individus⁵ soumis à un questionnaire au début et à la fin de la recherche. Toutefois notre dispositif comporte aussi plusieurs sessions de questionnaire couvrant un vaste champ d'interrogations, mais qui ne sont pas reprises à la manière du panel classique. C'est donc un dispositif mixte, à la fois longitudinal, du point de vue des observations précises des pratiques de communication sélectionnées et des questionnaires du début et de la fin de la recherche, et transversal, avec des prises d'information uniques ou ponctuelles.

En effet, il fallait que la méthodologie permette d'étudier les usages des différents médias dans l'entretien des relations sociales, donc qu'elle autorise la décomposition des pratiques de communication selon leurs différentes dimensions (communication vocale, textuelle, navigation sur le Web, échange des fichiers...), avec un grain le plus fin possible, comme le plus macro. Pour répondre à cette exigence, notre dispositif combine les différentes méthodologies de la sociologie des usages. Trois systèmes de suivi hétérogènes ont été mobilisés : une sonde installée sur l'ordinateur des foyers équipés d'internet, un recueil du trafic détaillé du mobile et des lignes de téléphonie fixe et IP (VoIP), pour les personnes abonnées chez Orange, ainsi qu'un ensemble de questionnaires papier ou téléphoniques soumis périodiquement aux enquêtés. En complément de ces trois sources de données, des entretiens ont été menés auprès de sous-échantillons du panel, afin de saisir finement des problématiques spécifiques de cette recherche. L'enquête s'appuie de fait sur l'articulation entre l'analyse des traces d'usage et l'analyse des informations issues des questionnaires et des entretiens ciblés, explicitement envisagées comme complémentaires.

Ce sont au total six questionnaires qui ont été administrés sur une période de 18 mois à l'ensemble des foyers et des individus de plus de onze ans membres de ces ménages. Ces questionnaires avaient pour objectif de qualifier ce que le suivi d'usage automatique ne voyait pas, dans le cadre de l'entrelacement des pratiques de communication, de consommation culturelle, et de loisirs. A côté, cinq enquêtes qualitatives ont été menées auprès de panélistes sélectionnés sur la base des nombreuses informations récoltées par

⁵ Les usages des TIC et les lieux d'usage sont tantôt individuels et tantôt collectifs et, de ce fait, exigent un échantillon mixte où tous les membres du foyer participent à l'enquête et sont soumis à l'observation automatique des comportements (cf. article 11, p. 299 et suivantes)

le dispositif quantitatif. Elles portaient sur l'interpénétration du réseau relationnel entre membres d'une même famille (Granjon et al. 2007), sur l'entrelacement des outils de communication (email, IM, SMS ou MMS, téléphone mobile ou fixe), sur le partage des contenus culturels numériques au sein du foyer, sur la consommation musicale (Granjon et Combes 2007), ainsi que sur les pratiques de loisir et la sociabilité dans les classes populaires (Gire, Pasquier et Granjon 2007). Ces enquêtes en profondeur ont permis d'éclairer les logiques d'usages observées à travers les dispositifs macroscopiques.

L'architecture de cette recherche permet donc un va-et-vient entre des échelles d'observation variées : celle de foyer et celle d'individu, celle de la population française *via* les données redressées des questionnaires ou des comportements, celle d'équipements ou d'usages lorsque nous construisons des sous-échantillons sur telle ou telle technologie, voire selon leurs combinaisons, celle finalement d'enquêtes qualitatives quand nous sélectionnons précisément d'après leurs réponses ou leurs comportements enregistrés, afin de les soumettre à un protocole d'entretien ou d'observation ethnologique à domicile. Le projet de recherche nous a également permis de réunir dans une même équipe une quinzaine de chercheurs en sciences sociales aux spécialités diverses et des statisticiens et informaticiens dont la compétence était nécessaire à la mise en œuvre des dispositifs de collecte et au traitement des données hétérogènes. Ce projet collectif, que j'ai eu l'honneur et le plaisir de coordonner, a été en conséquence l'occasion d'une collaboration pluridisciplinaire unique autour de la problématique des usages des technologies d'information et de communication.

Communication interpersonnelle et entrelacement des technologies de contact

Je voudrais maintenant centrer mon propos sur un seul axe de travail du projet Entrelacs, celui qui concerne l'utilisation des outils de communication interpersonnelle et la distribution des réseaux sociaux sur ces outils. En effet, en observant la société française actuelle, nous constatons que la « multi-modalité » des pratiques de télécommunication est aujourd'hui un fait. Si 29 % des Français utilisent encore la seule fonction vocale du téléphone comme unique moyen de mise en contact à distance avec les proches, une large majorité a d'ores et déjà adopté la communication qui incorpore des services d'échanges textuels sur le mobile (SMS, MMS) ou par internet (courriel, messagerie instantanée [IM] ou *chat*) avec leur réseaux personnels, comme nous pouvons le constater dans le tableau ci-dessous.

Tableau 3. Usages des différents canaux de communication avec les correspondants proches (foyer, famille, amis, connaissances) ; N= 2 730

	Equipement individuel (téléphone Fixe – Mobile – Internet à domicile)						<i>Tous</i>
	F 20 %	FM 19 %	M 12 %	MI 1,5 %	FI 10 %	FMI 38 %	
pas de communication	5,3 %	6,9 %	6,6 %	2,1 %	2,4 %	4,4 %	5,4 %
voix seule	89,8 %	47,6 %	13,7 %	2,1 %	15,3 %	10,1 %	28,9 %
voix + SMS	0,9 %	26,0 %	49,5 %	5,6 %	1,5 %	6,3 %	17,0 %
voix + internet (a)	1,6 %	6,7 %	3,8 %	12,7 %	62,8 %	23,9 %	14,7 %
multi-usage (b)	2,4 %	12,7 %	26,4 %	77,5 %	18,0 %	55,4 %	33,9 %
<i>Total</i>	<i>100 %</i>	<i>100 %</i>	<i>100 %</i>	<i>100 %</i>	<i>100 %</i>	<i>100 %</i>	<i>100 %</i>

(a). fonction communication de l'internet : email, messageries instantanées, services de chat...

(b). communication vocale et textuelle (via mobile et via internet).

Pour une part grandissante de la population, les modes de communication englobent l'ensemble de ces outils⁶. Nous ne sommes donc plus devant un effet émergent produit par quelques mordus de technologies, mais face à une phase d'ancrage de la communication textuelle⁷ dans les pratiques quotidiennes. Simultanément à la diffusion des

⁶ Plus précisément, 34 % pour la population entière et 55 % si l'on regarde uniquement les équipés en téléphone fixe, mobile et en internet

⁷ Par la « communication textuelle » je désigne ici les échanges des messages écrits de tous types *via* les réseaux électroniques.

équipements dans la population⁸, des usages de plus en plus entrelacés de ces outils se développent. Ainsi, parmi les personnes ayant accès à la fois à Internet, au téléphone fixe et au mobile, seulement 10 % se cantonnent à utiliser uniquement la communication vocale pour établir le contact avec leurs cercles sociaux, tandis que les autres font majoritairement appel à des combinaisons entre modes vocaux et textuels. On mesure alors l'importance d'une analyse conjointe des usages des outils de communication interpersonnelle pour comprendre les formes actuelles de la communication médiatisée (Baillencourt, Beauvisage et Smoreda 2007 ; Kim et al. 2007).

Cette multimodalité est en partie un effet générationnel : l'âge est en effet la variable la plus influente dans les analyses conduites à partir de nos données⁹. Mais, contrairement aux idées répandues, cette forme de communication ne se limite pas exclusivement aux adolescents ou jeunes adultes. Nous observons assez clairement que les usages mixant la voix et le texte pour la communication personnelle sont forts jusqu'à la cinquantaine. C'est seulement chez les plus de cinquante ans que la communication exclusivement vocale devient la modalité la plus populaire (cf. Tableau 4).

Tableau 4. Usages des différents canaux de communication avec les correspondants proches selon l'âge; N= 2 625

	moins de 18 ans	entre 18 et 24 ans	entre 25 et 34 ans	entre 35 et 49 ans	entre 50 et 64 ans	plus de 65 ans	total
Voix seule	14,7 %	-	8,8 %	20,7 %	39,6 %	77,4 %	30,6 %
Voix + SMS	23,1 %	22,9 %	22,7 %	19,8 %	14,9 %	9,1 %	17,9 %
Voix + internet (a)	18,6 %	4,2 %	12,8 %	18,9 %	21,9 %	7,7 %	15,6 %
multi-usage (b)	43,6 %	72,9 %	55,7 %	40,6 %	23,6 %	5,8 %	35,9 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

(a). fonction communication de l'internet : email, messageries instantanées, services de chat...

(b). communication vocale et textuelle (via mobile et via internet)

La distinction la plus nette entre les utilisateurs les plus jeunes et les plus âgés se construit autour des types de supports textuels utilisés. Parmi ceux qui utilisent le mobile et/ou l'internet, la proportion d'usage des différents services de communication

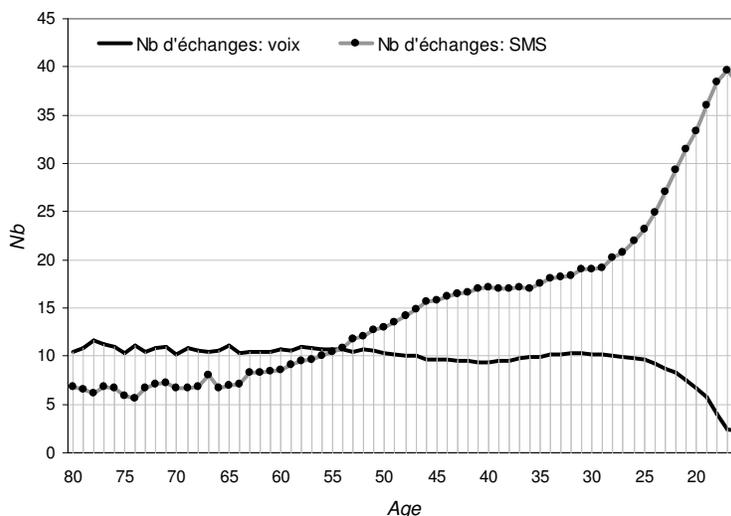
⁸ En 2006, 50 % des Français de plus de 11 ans disposent d'une connexion internet au domicile et 71 % ont un mobile

⁹ Remarquons que cet effet est proche de celui observé en Pologne - cf. article 10 dans la seconde partie.

décroît avec l'âge pour le SMS et l'IM, tandis que la part d'utilisateurs du courriel est beaucoup plus équilibrée d'un groupe d'âge à l'autre.

Les données de la base des clients d'un opérateur mobile en Belgique confirment ce constat également : en examinant le nombre d'appels et le nombre de SMS par correspondant (avec qui la personne a une relation bidirectionnelle¹⁰), on voit nettement que si le nombre d'appels échangés est plus ou moins stable à travers les âges, la communication par SMS commence à dépasser les appels chez les quadragénaires et que, parmi les plus jeunes, elle devient beaucoup plus fréquente que les appels vocaux (cf. figure ci-dessous).

Figure 9. L'utilisation du téléphone mobile en Belgique en 2006 : nombre mensuel d'échanges avec un correspondant (appel ou SMS) selon l'âge de l'abonné



L'enquête Entrelacs montre que, chez les jeunes, les usages des TIC sont nettement plus variés et plus fréquents, mais que le vrai décrochage par rapport aux usages de ces services de communication ne commence que vers la cinquantaine, pour devenir très net à l'âge de la retraite quand le SMS et l'IM deviennent très peu populaires, même chez ceux qui sont équipés en internet et en mobile. Les cercles relationnels mobilisés par ces

¹⁰ C'est-à-dire quand les personnes se contactent mutuellement. Ce choix doit éliminer les relations unilatérales : utilitaires ou de jeux, achats ou concours (par exemple par SMS), afin de nous permettre de coller au plus près aux échanges interpersonnels – en effet, l'analyse de la base belge a été faite sans l'enquête, nous devons donc prendre soin de limiter les erreurs d'analyse « à l'aveugle ».

communications sont aussi plus diversifiés chez les plus jeunes et ils ne se résument pas aux plus proches. Les contacts par IM, par exemple, concernent aussi les connaissances plus lointaines, en particulier les camarades de classe, d'école ou d'université. On observe alors que ces échanges ne se déploient pas pour pallier un déficit de contacts en présence, mais qu'ils s'y ajoutent plutôt, les prolongent ou bien les font diverger vers d'autres formes d'échange (par exemple plus intimes par rapport au mode de rencontre collectif ou scolaire – cf. Metton 2006). Les contenus échangés sont ici également plus variés et peuvent avoir trait au travail, à des intérêts communs (musique, jeux vidéo, sport, etc.), à la vie du groupe (on va alors échanger les photos et les commentaires sur les liens amoureux, les fêtes, les week-ends)...

Entre les outils et réseaux relationnels : les ajustements sociotechniques

La forme du réseau amical et l'adoption de la communication électronique textuelle

Au-delà de la différenciation classique de la sociabilité et des usages des nouveaux outils de communication selon l'âge, les dispositifs techniques eux-mêmes portent en eux des potentialités quant à la nature des échanges qui sont à même de segmenter les pratiques. Ces différences sont particulièrement notables dans l'usage des modes de communication textuelles, ce que l'on peut observer *via* l'examen des différents outils mobilisés dans les relations amicales.

La part du SMS dans la communication avec les amis n'est pas très forte en général, seul 38 % des Français l'utilisant dans ce cas. On constate cependant que la part des personnes qui utilisent le SMS pour échanger avec les amis varie avec la taille de leur réseau amical : s'ils sont 30 % quand ils déclarent moins d'une dizaine d'amis, ce taux passe à 45 % pour ceux qui ont un réseau plus grand. De la même manière, plus la fréquence des rencontres en face-à-face avec les amis est importante, plus les SMS sont utilisés. Si celle-ci dépasse le cap hebdomadaire, alors le SMS sera sollicité dans 50 % des cas. Cette part chute ensuite progressivement avec la raréfaction des contacts en face-à-face, le pourcentage tombant à 20 % chez les personnes rencontrant leurs amis une fois par mois ou moins souvent. Cette variable est un facteur explicatif en soi. En effet, même pour les populations scolarisées où le contact en face-à-face avec les amis à

l'école est facilité, une part significative de l'explication de l'utilisation des SMS réside dans la fréquence des rencontres, indépendamment du reste.

D'une manière semblable, l'email est également associé à la taille du réseau amical. En contrôlant l'équipement internet et les variables sociodémographiques classiques, on observe deux fois plus de chances de mobiliser le courriel quand le réseau concerné dépasse une vingtaine d'amis. L'ancienneté d'usage d'internet intervient également : les vétérans d'Internet sont de loin les utilisateurs du courriel les plus fervents¹¹. Cette variable influence en effet autant l'habitude et le savoir-faire que l'ancrage de la pratique de l'email dans les interactions amicales. Contrairement à la lettre qui comblait souvent l'éloignement, la fréquence des rencontres en face-à-face avec les amis est corrélée positivement avec l'usage du courriel dans ces relations. Lorsque les rencontres avec les amis sont quotidiennes, on atteint avec eux un pic du taux d'usage du mail (45 %). Si elles sont plus rares qu'une fois par mois, ce taux descend à 26 %. Il semblerait donc que la coordination des rencontres et des sorties constitue un élément important des différences quant au recours au mail dans la gestion des relations d'amitié.

L'utilisation de la messagerie instantanée (IM) pour communiquer avec les amis trouve une explication majeure, sans surprise, dans la possession d'une connexion internet à domicile. Nous pouvons estimer qu'une personne qui dispose d'une connexion internet à domicile aura douze fois plus de chances de mettre en œuvre l'IM qu'une personne qui n'en a pas. En revanche, la présence d'une connexion internet sur le lieu de travail ou de scolarité ne change pas la propension à communiquer par IM. Ce sont surtout les moins de 25 ans qui l'utilisent pour contacter les amis et les jeunes qui habitent chez leurs parents détiennent les taux d'usage les plus importants. La différenciation entre mail et l'IM, en particulier dans leur usage par les plus jeunes, se définit également à partir d'autres éléments. Sur les systèmes synchrones, les interactions convoquent facilement plusieurs interlocuteurs en même temps. Elles peuvent être soutenues par d'autres dispositifs de communication en ligne (notamment les blogs) et sont souvent

¹¹ Le taux arrive alors à 73 % pour ceux qui utilisent internet au moins depuis 7 ans, par rapport à 49 % chez les internautes depuis 3-4 ans et 39 % pour ceux qui l'utilisent moins de 2 ans.

couplées à d'autres activités (sur ordinateur ou non). Finalement, elles se développent sur un fond de gestion de la disponibilité et des envies des participants. Le modèle de mise en contact n'est pas celui du « rendez-vous » que l'on fixe, ni de l'émission/réception ciblée, mais celui d'un espace de sollicitations souvent opportunistes, auxquelles on répond ou non (Denouël 2007). Cela implique, entre autres, une certaine adéquation des rythmes journaliers de présence en ligne, puisqu'on ne peut entrer en contact qu'avec ceux qui sont connectés. Une coordination temporelle plus facile parmi les scolarisés ou les jeunes sans obligation familiale, dont une partie des activités à domicile engage la présence devant l'écran d'ordinateur.

Choix des outils : pour soi et avec l'autre

Cycle de vie, équipement et taille du réseau relationnel jouent donc un rôle important dans le recours aux modes de communication textuels. Pour autant, une approche globale masque de fait la diversité des liens dans les réseaux relationnels et une grande dissymétrie sociotechnique entre ces liens, que ce soit à position dans le cycle de vie, le niveau d'équipement, comme celui de la prise en main et de l'adoption des outils. En même temps que progresse le nombre de canaux de communication potentiel, on observe une certaine spécialisation dans les groupes d'utilisateurs et selon le type de relation (Cummings, Lee et Kraut 2006 ; Haythornthwaite 2005). La composition des réseaux de sociabilité documente ainsi les entrelacements réalisés par les individus entre les différents modes de communication dont ils disposent.

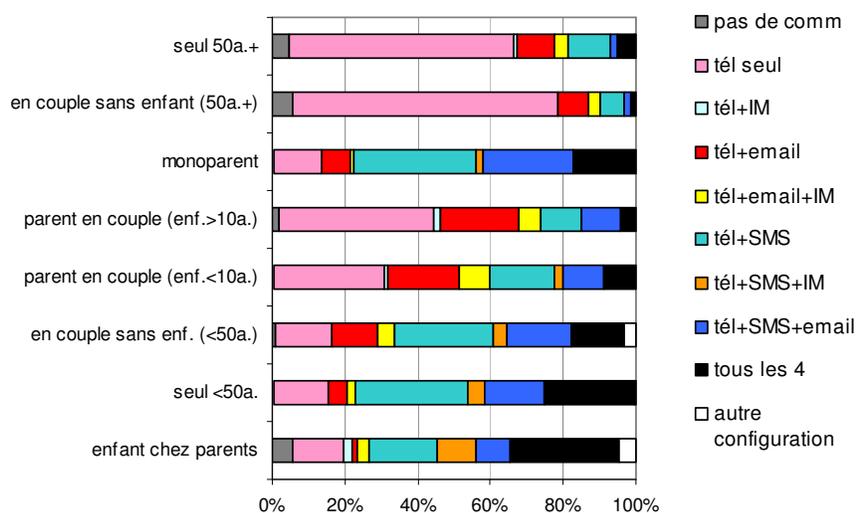
La composition des réseaux personnels se modifie fortement avec les changements intervenant au cours de la vie de l'individu (Héran 1988). Dès lors, à âge égal, selon la situation matrimoniale et/ou professionnelle des individus, la composition des réseaux peut être très différente¹². Aussi analyserons-nous les portefeuilles d'outils de communications sous cet angle, afin d'étudier le déploiement des outils sur les réseaux de sociabilité.

L'analyse des outils de communication employés avec les amis (cf. figure 10) met en évidence un lien solide entre la multiplication des outils de communication et la position

¹² Cf. la revue *Réseaux* n°115 « Cycles de vie et sociabilité » (Smoreda 2002).

dans le cycle de vie. Les enfants habitant toujours chez leurs parents montrent ici les modes d'échange les plus avancées, suivis des autres catégories de jeunes (célibataires, jeunes couples). Ils se saisissent en effet de l'ensemble ou d'une bonne partie des moyens disponibles pour tisser les liens au quotidien. Comme leurs amis appartiennent souvent à la même génération, la panoplie communicationnelle mobilisable et les habitudes d'usage sont donc plus homogènes à l'intérieur de ce cercle qu'au sein des correspondants familiaux, par exemple. Il semble alors qu'une partie de l'explication de l'importance des usages multiples chez les plus jeunes puisse être recherchée dans cette opportunité associée aux équipements adoptés et aux compétences partagées. De même, la concentration quasi-exclusive sur le téléphone vocal chez les plus âgés fait partie du même mécanisme. Les habitudes communicationnelles de la personne et de son réseau amical, l'homophilie des réseaux affinitaires par l'âge aidant, ont tendance à se renforcer, mais ici dans le sens opposé à celui des générations plus récentes. Ainsi, pour contacter un ami qui n'utilise que le téléphone, on n'a souvent pas de choix, mais peut-être aussi pas d'envie, ou bien on ne voit pas l'utilité d'essayer d'autres modes de communication... (cf. article 5, pp.150-153).

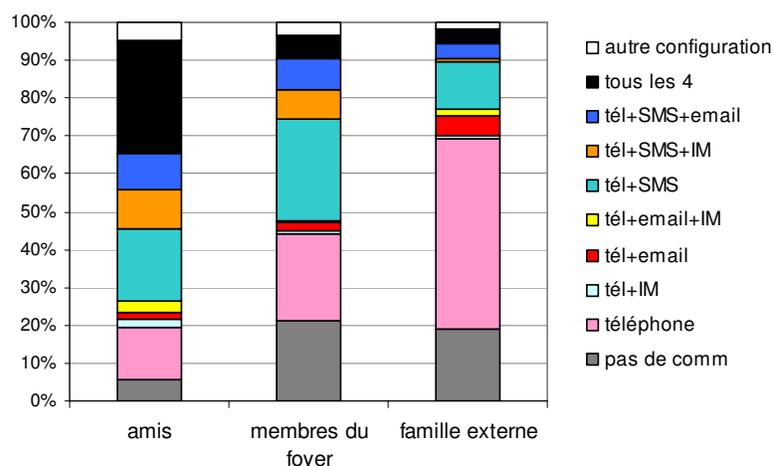
Figure 10. Configuration de services utilisés pour communiquer avec les amis selon la position dans le cycle de vie



Ce mécanisme d'ajustement du canal de communication en fonction des préférences ou des possibilités du correspondant est facilement visible dans l'examen des choix d'outil

chez les enfants¹³. Cette population sollicite le SMS et l'IM de façon plus vaste que les adultes¹⁴. En comparaison avec les pratiques de communication des adultes, les adolescents recourent au mode vocal et aux modes écrits de manière beaucoup plus équilibrée. Cela est d'autant plus vrai quand le cercle social est composé des personnes de la même génération (amis, fratrie, fratrie hors domicile) : dans ces cas, nous observons des écarts très faibles entre le mode vocal et le SMS (voir la figure 11). Quand l'écart d'âge avec le correspondant augmente, la configuration communicationnelle se transforme également. Ainsi, si les parents font partie des personnes les plus contactées par le téléphone (73 %) et le SMS est également utilisé (40 %) dans le cadre de ces échanges intra-foyer, le courriel et les messageries instantanées restent très en retrait. Pour les contacts avec les grands-parents (contactés par 72 % des enfants) la communication est exclusivement téléphonique (99 %).

Figure 11. Outils mobilisés par les enfants en fonction des types de correspondants appelés



Nos résultats mettent en évidence le mécanisme d'adaptation des outils entre les correspondants, où les opportunités d'interaction médiatisée doivent en permanence se coordonner finement. Le cas le plus simple est bien évidemment celui que nous

¹³ Ici l'enfant est défini comme une personne entre 12 et 24 ans, célibataire et habitant sous le même toit que ses parents.

¹⁴ En effet, 72 % d'entre eux contactent au moins l'un des cercles de relation avec les SMS et 52 % *via* IM. Pour le mode vocal et l'email, la proportion d'adolescents à les utiliser est la même que celle des adultes (respectivement 95 % et 53 %).

signalons ici dans le cadre de la communication avec les grands-parents, plus rarement équipés et moins coutumiers des échanges textuels, où les préférences du correspondant déterminent le canal de communication. Le même phénomène est également observé dans le cadre de la communication des adultes avec leurs parents (donc les mêmes personnes que dans le cas des enfants analysé plus haut). Ici aussi, la domination de la communication vocale, effectuée de préférence sur le téléphone du domicile et répétée de manière quasi-rituelle aux heures convenues, est presque totale (91%).

Cet extrait d'entretien avec une jeune enseignante illustre bien ce mécanisme d'ajustement incessant des outils aux caractéristiques des correspondants :

« Donc le matin je me lève vers cinq heures. De cinq heures vers six heures et demie, je continue à préparer mes cours pour la journée. Entre temps je bois mon café, je suis devant l'ordinateur. Ensuite, Pascal se lève. Puis vers 7h30, il me dépose à la gare de Brunoy. (...) Ensuite je quitte [le travail] vers 17h, je reprends le train et je rentre re-préparer mes cours, je reste aussi sur internet, je discute aussi avec ma cousine qui est divorcée sur MSN¹⁵, je discute avec mes parents au téléphone. Alors niveau communication, ça marche chez nous ! Parfois j'ai ma sœur par mail, parfois j'ai mon petit neveu qui est sur MSN en même temps que ma cousine du Sud, parfois ma mère me dit qu'elle aimerait bien que je lui passe ma cousine qui est dans le Sud, alors je les appelle et je les branche sur l'ordinateur [elle établit une connexion entre son téléphone fixe et un téléphone branché sur son PC, mobilisant l'application de téléphonie sur IP Skype - ZS]. Et puis parfois j'appelle Pascal parce que j'ai aussi sa famille sur MSN qui est dans le Nord. » (Femme, 25 ans, Région Parisienne)

Cet extrait montre l'aisance de la jeune femme et celle de ses correspondants avec les différents services de communication qui organisent ici l'espace de communication. On trouve aussi un exemple intéressant de l'adaptation – tout à fait réfléchi – du canal d'échange entre les correspondants quand notre interviewée devient la commutatrice entre sa cousine qui s'active sur la messagerie texte (MSN) et sa mère qui est elle au téléphone, afin d'ajuster le canal de communication à la préférence et aux compétences de sa mère.

Nous observons qu'une double habileté est ici en jeu, dans le maniement des différents services de communication, autant que dans la gestion des contacts qui organisent

¹⁵ MSN Messenger ou Windows Live Messenger – le système de messagerie instantanée de Microsoft.

ensemble l'espace de communication. Mais c'est surtout l'articulation de ces deux dimensions qui est prépondérante dans le choix d'un outil : si les caractéristiques individuelles sont déterminantes dans le recours à un outil pour initier un échange médiatisé, ceux dont la palette est la plus large s'adaptent en permanence à leurs correspondants. Ce va-et-vient permanent entre l'éventail d'outils personnel et celui, projeté, des correspondants, dresse un paysage complexe des entrelacements entre outils, paysage où les déterminants globaux interfèrent avec les choix en situation et où l'agilité des acteurs doit assurer la bonne conduite de leurs échanges (Bailliencourt, Beauvisage et Smoreda 2007).

L'analyse des interactions médiatisées montre donc que les échanges sont co-construits par l'ensemble des participants à la communication : dans ce sens, les caractéristiques des acteurs influencent la forme que prendra l'interaction ainsi que l'outil associé. Comme dans le cas de la conversation téléphonique, où nous avons observé que de la durée de conversation était ajustée aux identités sexuées et aux statuts interactionnels des interlocuteurs (cf. *supra*), le choix du canal de communication semble aussi répondre à un mécanisme d'ajustement entre les personnes impliquées dans l'échange. On peut remarquer alors que c'est souvent la personne la moins équipée ou moins à l'aise avec le clavier qui est prise en compte dans le choix d'outil de communication. Dans un sens, c'est une manifestation de savoir-vivre avec les proches. Cependant, ce choix est plus complexe et il inclut aussi beaucoup de paramètres contextuels et des ajustements continuels, aussi bien du côté de l'utilisateur que de ses contacts. Il en va ainsi du moment de la journée (on choisit parfois le SMS, moins intrusif qu'un appel), du contexte d'usage (en mobilité, à domicile, au travail...), de l'opportunité (par exemple, dans le cas de l'IM, où on voit apparaître la connexion et la disponibilité des personnes présentes en ligne), etc.

A côté de ce travail de coordination et de négociation fine des modalités d'échange, nous observons également les préférences tendanciennes qui sont associées à ce qu'on peut appeler des séquences d'apprentissage ou des trajectoires d'usage des TIC (Fribourg 2006 ; Proulx 2002). En effet, en analysant les données d'observation automatique de communication sur les téléphones et sur l'internet, nous avons pu

distinguer parmi les usagers les plus intensifs et les plus avancés, deux façons différentes de mise en œuvre de l'ensemble des moyens de communication analysés ici. Les catégories que nous avons nommées « classiques intensifs » et « online texters » (cf. article 12, p. 326) se distinguaient des autres par un très fort usage des moyens de communication (approchant 4 heures par semaine !) et une aisance dans la mobilisation de l'ensemble des services de communication moderne. Pourtant, leurs choix parmi les canaux de communication n'est pas identique. Tandis que les « texters » privilégient la téléphonie mobile, l'IM et le webmail, les « classiques intensifs » leur préfèrent de loin la téléphonie fixe et le mail classique. C'est la préférence pour les outils délocalisés ou, au contraire, ancrés dans les endroits définis, qui oppose ces deux types d'usagers. En parallèle, les outils des « online texters » sont aussi plus individuels (mobile, webmail ou IM). Cette opposition recoupe donc également les questions de l'accessibilité et de l'indépendance au sein de la cellule familiale (Martin 2007).

Les caractéristiques sociologiques associées aux groupes isolés offrent un éclairage supplémentaire et nous permettent de relier entrelacement des outils de communication et trajectoires d'usage. Ainsi, les « classiques intensifs » sont plutôt des adultes (avec deux catégories d'âge surreprésentées : les 25-34 ans (30 %) et les plus de cinquante ans : 37 %) et des hommes (deux tiers du groupe). Utilisateurs réguliers des outils de communication de l'internet, ils sont mieux équipés en haut débit que les autres. Ils sont également souvent d'anciens internautes (un tiers est connecté depuis au moins 1998). Cette ancienneté explique en bonne partie l'ancrage fort du mail classique dans leurs pratiques, élément caractéristique de cette catégorie. Le courriel demeure pour eux l'outil essentiel de communication par internet, malgré une percée de la messagerie instantanée. L'ancienneté de la pratique est également liée à un usage à la fois diversifié et intensif de l'ordinateur en général. La catégorie des « online texters » est, en comparaison, beaucoup plus jeune (les enfants et adolescents vivant chez leurs parents en représentent un tiers). Cet effet d'âge se propage également aux foyers unipersonnels et aux jeunes couples, avec 46 % des membres de cette catégorie qui sont âgés de moins de 25 ans. La structure des activités professionnelles recoupe cette dichotomie, avec 40 % d'élèves ou étudiants, soit la plus forte proportion de l'échantillon. On trouve chez eux des usages de l'ordinateur à la fois très diversifiés et très intensifs. Au sein de cette

profusion, on notera toutefois une prévalence pour les applications multimédia (image, audio, vidéo). On observe ainsi un fort transfert de la consommation audio-vidéo depuis les lecteurs classiques (chaîne Hi-fi) vers l'ordinateur ou les lecteurs portables. La sociabilité de ce groupe rejoint celle, connue, des jeunes : davantage de sorties que les autres et une forte appétence pour les loisirs réalisées avec des amis (cinéma, théâtre, événement sportif...). Mais on ne trouve pas ici de différenciation sexuelle, les femmes et les hommes étant représentés dans ce groupe à part égale.

La comparaison de ces deux types d'utilisateurs met en exergue un effet de génération dans la construction de la panoplie communicationnelle. Parmi ces usagers intensifs des TIC – à équipement égal – nous observons les façons de se saisir des opportunités technologiques contrastées. Les « classiques », plus âgés et fortement marqués par les débuts de la communication par internet et/ou des pratiques de communication professionnelle, semblent garder leurs habitudes de communication structurées par l'email et le téléphone fixe. L'effet de cohorte renforce certainement les routines établies : leurs amis ont sans doute des pratiques semblables, ce qui stabilise les entrelacements des outils préférentiels. De l'autre côté, les « texters », eux, sont plus jeunes et ont des comportements davantage associés à la généralisation du mobile et l'apparition des systèmes de dialogue en direct (chat, IM) qui ont marqué leur entrée dans l'âge communicationnel. La configuration des outils utilisés produit alors chez eux une forme d'équivalence entre la voix et le texte en direct. L'effet de cohorte associé à l'homophilie générationnelle des réseaux affiliatifs paraît aussi renforcer l'organisation des pratiques de communication. La disparition de la fracture de sexe dans ce groupe montre également que le passage de pratiques plus expertes et professionnelles construites autour de l'ordinateur (particulièrement accessibles aux hommes en plus haute position de travail), vers des systèmes d'échange grand public, davantage centrés sur la sphère privée (comme SMS et IM) ouvre davantage l'univers de communication des nouvelles technologies à l'ensemble de la cohorte d'âge, laquelle peut alors les apprivoiser et les intégrer dans ses pratiques quotidiennes (cf. aussi Beaudouin 2002 ; Katz et Rice 2002). Cette nouvelle configuration communicationnelle ouverte sur la présence distante en continu semble s'amplifier durant la période récente (Licoppe 2002).