

AMOR BEN AMOR

Usages et stratégies d'appropriation du téléphone cellulaire par des cadres tunisiens

Thèse présentée
à la Faculté des études supérieures de l'Université Laval
dans le cadre du programme de doctorat sur mesure en Communication
pour l'obtention du grade de Philosophiæ doctor (Ph.D.)

FACULTÉ DES ÉTUDES SUPÉRIEURES
UNIVERSITÉ LAVAL
QUÉBEC

2007

RÉSUMÉ

La présente recherche s'intéresse aux usages et aux stratégies sociales d'appropriation du téléphone portable par des cadres tunisiens, âgés de 25 à 40 ans, issus de milieux ruraux, et récemment installés dans un milieu urbain.

Sur le plan méthodologique, nous avons privilégié les méthodes qualitatives empruntées aux sciences humaines, notamment la recherche documentaire, l'observation non participante et l'entretien semi-directif. Nous avons constitué notre « population » par l'application de la technique dite *boule-de-neige*. Dix-huit Tunisiens, dont sept femmes et onze hommes, ont livré au total 72 heures d'entretien (deux fois deux heures en moyenne). En plus des entretiens, le matériau de recherche comprend des notes d'observation, un dossier de la presse écrite tunisienne et les images des campagnes publicitaires de deux fournisseurs téléphoniques (l'un privé, l'autre public), de l'an 2000 à 2006.

L'analyse de nos entretiens et de nos observations s'est faite à l'aide d'un logiciel de traitement de données qualitatives (le QSR NVIVO) tandis que les articles de presse et les images publicitaires furent soumis à l'analyse discursive.

Le résultat de nos analyses porte à conclure que les stratégies d'appropriation du téléphone portable, chez cette population migrante, se caractérisent par la « négociation » et qu'elles se situent à l'intérieur de stratégies sociales plus larges *d'accommodement* entre ce que les répondants nomment des valeurs « traditionnelles » et « urbaines ». Ces stratégies sont dévoilées, en partie, à travers l'analyse du discours des répondants sur la technologie en général, et le téléphone portable en particulier, et en partie par leurs réactions aux discours correspondants de la presse écrite et de la publicité commerciale.

Comme nous avons tenté de le soutenir, le lien annoncé par maints auteurs entre technologie et modernité passe, dans ce cas précis, par des stratégies d'appropriation qui sont, d'une part, de l'ordre de l'expérience sociale — celle de la migration qui est remise en mémoire par un travail d'adaptation à la vie urbaine —, et, d'autre part, de l'ordre du discours. Bref, ce lien passe par des stratégies d'appropriation qui se rattachent à un épiphénomène, celui de la migration interne à des fins d'intégration à la classe moyenne tunisienne et de promotion sociale.

REMERCIEMENTS

Cette thèse n'aurait vu le jour sans la confiance, la patience et la générosité de mon directeur de recherche, M. Roger de la Garde, professeur au Département d'information et de communication de l'Université Laval. Je voudrais le remercier pour le temps qu'il m'a accordé tout au long de ces années, pour avoir cru en mes capacités et m'avoir fourni d'excellentes conditions logistiques pour mener à terme ma recherche.

Mes plus sincères remerciements vont également à Mme Sylvie Lacombe, professeure au Département de sociologie de l'Université Laval, qui en agissant à titre de co-directrice a fortement enrichi ma formation. Ses conseils et ses commentaires auront été fort utiles. J'aimerais par ailleurs souligner la contribution de M. Larbi Chouikha, professeur à l'Université de la Manouba (Tunis). Je le remercie pour avoir bien voulu réviser la thèse. Ses commentaires et ses suggestions ont été fort judicieux et appréciés. Je n'oublierai pas également la disponibilité et l'aide des professeurs M. Jacques Lemieux et M. François Demers qui m'ont appuyé et soutenu à chaque fois que c'était nécessaire durant mon parcours au Département d'information et de communication de l'Université Laval.

Je dédie par ailleurs très spécialement ce travail aux membres de ma famille particulièrement à mes parents et à mes deux frères. Je ne remercierai jamais assez mon épouse qui, durant toutes ses années m'avait sans relâche soutenu par ses encouragements et tant de sacrifices. Ce modeste travail est en parti le sien. Mes pensées vont finalement à mes amis qui ont toujours été très proches de moi malgré les *quelques* milliers de kilomètres séparant Sainte-Foy (Québec) de Zarzis (Tunisie).

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----------|
| CHAPITRE 1. PROBLÉMATIQUE | 1 |
| QUESTION DE LA RECHERCHE..... | 1 |
| SUJET DE LA RECHERCHE | 2 |
| LES APPROCHES À L'ANALYSE DES USAGES SOCIAUX DE LA TECHNOLOGIE | 2 |
| <i>L'approche de la diffusion.....</i> | <i>2</i> |
| <i>L'approche de l'innovation</i> | <i>4</i> |
| <i>L'approche de l'appropriation</i> | <i>6</i> |
| DISCUSSION | 8 |
| QUELQUES USAGES DU TÉLÉPHONE PORTABLE EN TUNISIE | 12 |
| PROBLÉMATIQUE..... | 15 |
| HYPOTHÈSES | 16 |
| CHAPITRE 2. MÉTHODOLOGIE..... | 19 |
| OUTILS DE CUEILLETTE | 19 |
| <i>L'entretien semi-dirigé.....</i> | <i>19</i> |
| Choix des participants | 20 |
| Déroulement des entretiens | 22 |
| Transcription des entretiens..... | 26 |
| <i>La recherche documentaire.....</i> | <i>26</i> |
| <i>L'observation.....</i> | <i>28</i> |
| <i>L'articulation des trois techniques de recherche.....</i> | <i>30</i> |
| DIFFICULTÉS INHÉRENTES AU TERRAIN TUNISIEN | 31 |
| PROTOCOLE D'ENCADREMENT..... | 33 |
| OUTILS D'ANALYSE DES DONNÉES | 34 |
| <i>L'analyse de discours</i> | <i>34</i> |
| <i>L'utilisation du logiciel QSR NVIVO.....</i> | <i>36</i> |
| Catégorisation | 38 |
| Codification..... | 42 |
| L'arborescence | 42 |
| <i>Les documents de presse et de la publicité.....</i> | <i>44</i> |
| CHAPITRE 3. ANALYSE..... | 46 |
| DESCRIPTION..... | 46 |
| <i>Le territoire.....</i> | <i>47</i> |
| <i>Profil.....</i> | <i>52</i> |
| USAGES DES TECHNOLOGIES..... | 57 |
| <i>L'électricité pour commencer.....</i> | <i>57</i> |
| <i>La radio</i> | <i>59</i> |
| <i>La télévision.....</i> | <i>62</i> |
| <i>L'ordinateur et l'Internet.....</i> | <i>65</i> |
| <i>Le téléphone portable</i> | <i>68</i> |
| <i>Quelques usages déviants</i> | <i>72</i> |
| <i>La convergence numérique et ses vertus.....</i> | <i>74</i> |
| FORMATION..... | 76 |
| <i>Analphabétisme numérique.....</i> | <i>76</i> |
| <i>Devenir concurrentiel</i> | <i>77</i> |

| | |
|--|------------|
| <i>La formation, une responsabilité citoyenne.....</i> | <i>78</i> |
| <i>L'usage du portable requiert-il une formation ?.....</i> | <i>79</i> |
| STRATÉGIES | 80 |
| <i>Stratégies d'image</i> | <i>80</i> |
| Moderne et branché..... | 80 |
| Statut | 83 |
| Performance | 85 |
| <i>Stratégies de lien.....</i> | <i>87</i> |
| Fermeture et autonomie..... | 88 |
| Ouverture et disponibilité..... | 91 |
| <i>Stratégies de contrôle</i> | <i>97</i> |
| Exercer le contrôle | 97 |
| Échapper au contrôle..... | 100 |
| DISCOURS DE PRESSE ET PUBLICITAIRE | 104 |
| <i>Le discours de presse.....</i> | <i>104</i> |
| La politique économique..... | 105 |
| La politique culturelle | 112 |
| <i>Le discours publicitaire de l'opérateur Tunisiانا</i> | <i>117</i> |
| L'objet signe..... | 117 |
| L'identitaire..... | 122 |
| Les étapes de la réussite | 128 |
| DISCOURS DES USAGERS..... | 137 |
| <i>Sur la technologie.....</i> | <i>137</i> |
| Apologies | 137 |
| Quelques réserves..... | 142 |
| Responsabilité de l'utilisateur..... | 145 |
| <i>Sur la modernité.....</i> | <i>147</i> |
| La formation..... | 147 |
| Le couple..... | 151 |
| Le travail | 153 |
| Le confort..... | 155 |
| Le passé..... | 157 |
| L'éthique | 159 |
| <i>Sur le discours de presse.....</i> | <i>161</i> |
| Le style..... | 161 |
| Le fond..... | 164 |
| <i>Sur le discours publicitaire</i> | <i>169</i> |
| Le style..... | 169 |
| Le fond..... | 172 |
| Les stéréotypes..... | 181 |
| CHAPITRE 4. INTERPRÉTATION | 185 |
| LOGIQUES D'APPROPRIATION ET STRATÉGIES..... | 188 |
| <i>Liens familiaux.....</i> | <i>188</i> |
| <i>Liens sociaux.....</i> | <i>190</i> |

| | |
|--|------------|
| <i>Mariage</i> | 191 |
| <i>Religion</i> | 197 |
| <i>Travail</i> | 201 |
| DISCOURS ET RATIONALISATION | 204 |
| <i>Discours et presse : devoir et responsabilité</i> | 205 |
| <i>Discours et publicité : culture et responsabilité</i> | 207 |
| <i>Les modernités</i> | 207 |
| USAGES DIFFÉRENCIÉS | 212 |
| RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES..... | 215 |
| WEBOGRAPHIE | 222 |
| JOURNAUX ET MAGAZINES | 223 |
| AUTRES | 223 |
| ANNEXE A. LES SCHÉMAS D'ENTRETIEN..... | 224 |
| SCHÉMA 1 | 224 |
| SCHÉMA 2 | 225 |
| ANNEXE B. CARTES | 227 |
| CARTE GÉOGRAPHIQUE DE LA TUNISIE | 227 |
| CARTE GÉOGRAPHIQUE DU QUÉBEC | 228 |
| ANNEXE C. TABLEAUX ET GRAPHIQUES | 229 |
| ANNEXE D. FICHES PARTICIPANTS | 239 |
| ANNEXE E. OPÉRATEURS | 246 |
| TUNISIANA | 246 |
| TUNISIE TELECOM..... | 246 |
| ANNEXE F. TÉLÉPHONIE MOBILE..... | 249 |
| TELEPHONIE MOBILE, DEFINITION..... | 249 |
| TELEPHONIE MOBILE, FONCTIONNEMENT..... | 254 |
| Les éléments de base | 254 |
| Les prestations..... | 256 |
| ANNEXE G. AUTOBIOGRAPHIE INTELLECTUELLE..... | 257 |
| INTERNET, EUX ET NOUS..... | 257 |
| LE TÉLÉPHONE PORTABLE ET LES SOUVENIRS D'ENFANCE | 260 |
| ANNEXE H. LEXIQUE | 265 |
| GLOSSAIRE TELEPHONIE MOBILE | 265 |
| GLOSSAIRE INTERNET | 272 |
| LEXIQUE QSR NVIVO | 284 |
| ANNEXE I. ARBORESCENCE | 286 |

TABLE DES FIGURES

| | |
|--|-----|
| Figure 1. Document Explorer et Node Explorer dans QSR NVIVO | 39 |
| Figure 2. Texte dans QSR NVIVO | 40 |
| Figure 3. Arborescence..... | 43 |
| Figure 4. Mémo dans QSR NVIVO..... | 44 |
| Figure 5. Composantes de base d'un portable | 69 |
| Figure 6. Hommes | 118 |
| Figure 7. Romantiques..... | 119 |
| Figure 8. Actifs | 119 |
| Figure 9. Se faire entendre | 119 |
| Figure 10. Séductrices | 120 |
| Figure 11. Tout le monde..... | 120 |
| Figure 12. Réseau..... | 120 |
| Figure 13. Postpayé..... | 121 |
| Figure 14. Forfaits..... | 121 |
| Figure 15. Roaming..... | 121 |
| Figure 16. Services Régions | 122 |
| Figure 17. Ramadan | 123 |
| Figure 18. Été..... | 123 |
| Figure 19. Mannoubi..... | 124 |
| Figure 20. Supportrice..... | 125 |
| Figure 21. Festival de la Médina..... | 126 |
| Figure 22. Festival de Jazz de Tabarka..... | 126 |
| Figure 23. Habbouba..... | 127 |
| Figure 24. Djebba..... | 128 |
| Figure 25. Chachiya | 128 |
| Figure 26. Réussite (9 ^{ème} année secondaire, niveau collégial)..... | 129 |
| Figure 27. Réussite (Bac) | 129 |
| Figure 28. Affirmation (1) | 130 |
| Figure 29. Affirmation (2) | 130 |
| Figure 30. Entre garçons..... | 131 |
| Figure 31. Entre filles (1) | 131 |
| Figure 32. Entre filles (2) | 131 |
| Figure 33. La fête | 132 |
| Figure 34. Moderne..... | 133 |
| Figure 35. Mère (1) | 133 |
| Figure 36. Mère (2) | 134 |

| | |
|-----------------------------------|-----|
| <i>Figure 37. Mère (3)</i> | 134 |
| <i>Figure 38. Homme (1)</i> | 135 |
| <i>Figure 39. Homme (2)</i> | 135 |
| <i>Figure 40. Homme (3)</i> | 136 |

INDEX DES TABLEAUX

| | |
|--|-----|
| <i>Tableau 1. Résultat de l'exploration des documents à l'aide des 24 mots-clés</i> | 41 |
| <i>Tableau 2. État civil, Tunisie et Québec (années 2003,2004)</i> | 229 |
| <i>Tableau 3. Productions/ Principales ressources en Tunisie</i> | 230 |
| <i>Tableau 4. Indicateurs économiques du Produit intérieur brut tunisien en 2005</i> | 230 |
| <i>Tableau 5. Inscriptions par secteur de formation universitaire en Tunisie, 2003/2004</i> | 231 |
| <i>Tableau 6. Inscriptions par secteurs de formation au Québec, 2002/2003</i> | 232 |
| <i>Tableau 7. Équipements ménagers, foyers tunisiens (1994/2004) et québécois (2003)</i> | 233 |
| <i>Tableau 8. Pourcentage des usagers de l'Internet selon milieu, Tunisie, 2004</i> | 234 |
| <i>Tableau 9. Évolution du niveau scolaire selon le sexe et l'âge, Tunisie, 1994 et 2004</i> | 235 |
| <i>Tableau 10. Mouvement migratoire interrégional, Tunisie, 1999 - 2004</i> | 236 |
| <i>Tableau 11. Niveau de scolarité des travailleurs, Tunisie, 1994 et 2004</i> | 237 |

INDEX DES GRAPHIQUES

| | |
|---|-----|
| <i>Graphique 1. État civil, Tunisie et Québec (années 2003, 2004)</i> | 229 |
| <i>Graphique 2. Pourcentage du PIB tunisien par secteur en 2005</i> | 231 |
| <i>Graphique 3. Pourcentage d'inscriptions par secteurs de formation en Tunisie (2003/2004)</i> | 232 |
| <i>Graphique 4. Pourcentage d'inscription par secteurs de formation, Québec, 2003/2004</i> | 233 |
| <i>Graphique 5. Équipements ménagers, foyers tunisiens (1994/2004) et québécois (2003)</i> | 234 |
| <i>Graphique 6. Pourcentage des usagers de l'Internet selon le milieu, Tunisie, 2004</i> | 235 |
| <i>Graphique 7. Évolution du niveau scolaire selon le sexe et l'âge, Tunisie, 1994 et 2004</i> | 236 |
| <i>Graphique 8. Mouvement migratoire interrégional, Tunisie, 1999 - 2004</i> | 237 |
| <i>Graphique 9. Niveau de scolarité des travailleurs, Tunisie, 1994 et 2004</i> | 238 |

CHAPITRE 1. PROBLÉMATIQUE

Question de la recherche

Notre recherche porte sur les usages sociaux du téléphone portable¹ chez les jeunes cadres diplômés tunisiens des secteurs privé et public². Nous visons à identifier le jeu des rapports entre la médiation sociale et la médiation technologique (Jouët, 1993) dans le développement de nouveaux usages du téléphone portable et des nouvelles pratiques culturelles qui en découlent chez cette catégorie socioprofessionnelle. Nous adopterons l'approche dite de « l'appropriation » (Chambat, 1994) qui affirme que la socialisation d'une technique dépend moins de ses prétendues caractéristiques intrinsèques ou de sa sophistication technique que des possibilités qu'elle offre à son éventuelle intégration dans un ensemble de significations sociales, culturelles et imaginaires des modes de vie des usagers. Pour réussir, une technique doit s'inscrire, en quelque sorte, dans le prolongement de la culture anthropologique de ses utilisateurs. Nous essayerons donc d'étudier l'écart entre les usages prescrits et les usages effectifs qui résulte souvent de l'inadéquation entre les usages prévus (par les producteurs de la technologie) et les usages réels. L'utilisateur est souvent bricoleur (de Certeau, 1990). Le producteur ne peut en aucun cas l'assujettir à sa propre vision de la technique. Cela ne se limite pas au téléphone portable, mais concerne pratiquement toutes les nouvelles technologies de communication où le principe d'interaction a attisé l'autonomie de l'utilisateur. L'usage « bricolé » de la technique se distingue de plus en plus par des déviations, des variantes, des détournements et des « arpeges » (Perriault, 1989). Ces pratiques déviantes sont autre chose que des erreurs de manipulation. Elles correspondent souvent à des intentions, voire à des préméditations. Les usagers, dans leur discours sur la technique, imbibent souvent ces pratiques de significations culturelles comme s'ils voulaient en bout du compte les justifier et les mettre en valeur.

¹ Nous l'appellerons aussi cellulaire, portable ou téléphone mobile pour éviter la redondance.

² Pour notre recherche, nous entendons par jeunes cadres diplômés les hommes et les femmes (mariés ou célibataires) âgés de 25 à 40 ans exerçant des fonctions de direction ou de contrôle dans une entreprise ou une administration (publique ou privée).

Notre question de recherche est la suivante : « *Quels sont les usages du téléphone portable chez les jeunes cadres tunisiens et quelles sont, à travers leurs discours, les stratégies d'appropriation associées à ces usages ?* »

Sujet de la recherche

Notre étude s'inscrit dans la problématique très classique, mais toujours pertinente et actuelle, visant à penser les types de rapport entre le matériel et le culturel, entre la « techno-logique » et la « socio-logique. » Cette problématique couvre l'ensemble des positionnements théoriques à l'égard des rapports personne-machine qui vont du déterminisme technique au déterminisme social en passant par des positions intermédiaires plus nuancées. Nous tenterons de préciser notre propre positionnement théorique par rapport à cette problématique en rappelant d'abord les principales approches de la sociologie des usages sociaux ayant contribué à la formulation de notre cadre de recherche.

Les approches à l'analyse des usages sociaux de la technologie

L'approche de la diffusion

Cette approche promeut une sorte de déterminisme « techno-logique ». Les premières interrogations ont surtout porté sur l'impact des technologies sur les sociétés.

La logique du changement social est conduite par l'innovation technique, soit directement (modèle évolutionniste) soit par le biais de ses promoteurs (modèle volontariste). (Scardigli, 1994 : 300)

L'évolutionnisme stipule que même si la technique ne rencontre pas un succès immédiat, elle demeure en « hibernation » pour exploser en puissance au moment opportun. Cette thèse stipule aussi que l'évolution de la technique est adaptative tout comme celle des espèces vivantes. Si certaines innovations ne trouvent pas immédiatement leur « niche écologique », elles resurgiront à la faveur d'un contexte et de conditions propices à leur implantation. L'on cite le cas du téléphone dont l'utilisation a évolué avec les années et n'a cessé de se transformer et de s'adapter aux transformations sociales, politiques, économiques ou culturelles. La téléphonie connaît actuellement une pleine expansion notamment avec la prolifération des téléphones portables et leurs multiples usages.

Le volontarisme se manifeste, quant à lui, par l'intérêt qu'ont les grands groupes industriels, les grandes institutions gouvernementales, les grandes organisations à favoriser la propagation et l'installation de la technologie comme mode de gestion dans un nombre de plus en plus grand de domaines³, allant du travail aux loisirs, de l'éducation à la culture. Cette volonté est appuyée par une conviction de l'efficacité de la technique et du rôle prépondérant qu'elle peut jouer pour gérer à la fois le progrès et les crises qui en résulteraient. L'on peut prendre comme exemple le rôle déterminant que jouent les technologies de l'informatique et des télécommunications dans la production industrielle d'une « culture mondiale » et dans l'avènement du discours des « guerres propres » (Irak et Afghanistan). Le citoyen n'a guère d'autres choix que d'accepter ces techniques sous peine d'exclusion sociale, par exemple la perte d'un emploi ou de son prestige. L'informatisation grandissante des tâches quotidiennes dans plusieurs domaines, tant privés que du publics, représente un élément central de nombreux programmes politiques. Il appert donc que les discours volontaristes et évolutionnistes insistent tous sur le développement bénéfique du progrès continu de la technique.

Sur un plan méthodologique, cette approche diffusionniste privilégie le plus souvent des méthodes de recherche quantitatives comme les enquêtes et les sondages avec questionnaires fermés. Elle fait cependant l'objet de nombreuses critiques qui portent essentiellement sur son incapacité de tenir compte des phénomènes d'abandon après l'adoption et sur sa vision plutôt positiviste qui présuppose un état de passivité chez l'utilisateur. Elle fait fi de la possibilité pour l'utilisateur de réinventer ou de se réapproprier la technique à des fins non prévues, ou voulues, par le producteur. De surcroît, les données recueillies dans le cadre de ces recherches traduisent le discours tenu, par les usagers, de leurs pratiques et non leurs pratiques effectives constatées. La taille des échantillons ne

³ Le vif succès qu'a connu le Minitel en France est le fruit de l'effort de l'État français et de la multinationale France Télécom. Lancé en 1982 par France Télécom, le minitel est un terminal permettant la consultation de serveurs à domicile, consultation fortement encouragée par l'État français avec la distribution gratuite de millions de terminaux. En 2000, 9 millions de minitels sont utilisés par 25 millions de personnes (sur 60 millions d'habitants). De nombreux serveurs minitel ont maintenant leur correspondant sur le web, avec les avantages qu'offre la consultation au prix d'une communication téléphonique locale, la facilité de navigation et les avantages du multimédia. Le minitel reste toujours très utilisé, y compris pour les transactions commerciales. Certains moteurs de recherche ont ouvert un service minitel (Yahoo, Altavista) ou pensent en ouvrir un (Google). Pour plus de détails consulter le site « Le Net Des Études Françaises », [en ligne].<http://www.etudes-francaises.net/entretiens/21glossaire.htm>

permet pas toujours de repérer des tendances émergentes ou lourdes. Des études plus récentes indiquent une tendance à vouloir inclure dans l'approche diffusionniste une dimension temporelle plus longue afin de vérifier si, et dans quelles conditions, la décision d'adopter une technologie se maintient ou se modifie.

En somme, cette approche se concentre davantage sur l'offre. Elle s'intéresse particulièrement aux biens technologiques mis sur le marché. Les recherches qui relèvent de ce courant donnent la priorité à l'étude de l'adoption d'une innovation technologique au moment de sa diffusion. La finalité première est de dresser un état de l'inégal taux d'équipement entre les groupes sociaux et les disparités dans l'utilisation des technologies. Il s'agit d'expliquer cette disparité par la corrélation entre plusieurs variables sociodémographiques comme l'âge, le salaire, le niveau d'étude. Les études qui découlent de cette approche visent également à mesurer l'impact social des technologies par leurs fréquences d'usage en mettant en relation les taux d'équipement avec certaines pratiques comme, par exemple, l'impact de l'usage du téléphone sur les liens de sociabilité ou l'impact de la télévision sur les activités sportives. Ces études s'intéressent surtout aux statuts des adoptants et à leurs profils par rapport à l'offre ciblée.

L'approche de l'innovation

Les recherches qui s'inscrivent dans ce courant s'attachent à l'étude d'un moment particulier des processus de l'innovation, c'est-à-dire à ce moment de la conception qui implique des prises de décision et des choix d'ordre technique, social, économique et politique. Le courant est représenté par des auteurs comme Latour, Callon et Akrich. La plupart des travaux s'appuient sur des études de cas d'innovations techniques qui n'ont pas réussi à s'implanter (la voiture électrique par exemple).

Cette approche s'est développée dans le cadre d'une sociopolitique des usages qui plaide pour une intégration, au moment de la conception, de la figure du citoyen. Elle tente de faire le pont entre les démarches centrées exclusivement sur l'analyse des processus d'innovation et celles basées exclusivement sur l'analyse des usages en situation. Il s'agit de prendre en considération l'usage et l'utilisateur au moment même de la conception. Mallein et Toussaint (1992) évoquent la nécessité d'opter pour une stratégie qu'ils appellent « stratégie de la filière intégrative ». C'est une stratégie de médiation dont le but

est de faire correspondre les fonctionnalités du système technique aux usages non programmés.

Les recherches appartenant à ce courant tentent, d'une part, de montrer la dimension sociale de l'innovation technique et, d'autre part, d'identifier les jeux d'interaction des divers acteurs qui participent à l'élaboration de l'innovation comme l'ingénieur, le technicien de laboratoire, le bailleur de fonds, les inspecteurs de la sécurité au travail ou de la santé publique. Les dispositifs techniques sont perçus comme autant de construits sociaux résultant des interactions entre les différents acteurs concepteurs et les « représentants » des groupes d'utilisateurs.

Pour faire apparaître tous les enjeux et notamment les enjeux socio-politiques, il convient de situer l'usage au carrefour de trois logiques principales : une logique technique qui définit le champ des possibles, une logique économique qui détermine le champ des utilisations rentables et une logique sociale qui détermine la position particulière de l'utilisateur avec ses besoins et ses désirs. Chaque logique a ses moyens d'expression et c'est leur interaction qui va donner vie aux usages observés dans la pratique. (Vitalis, 1994 : 38)

L'utilisateur ne doit pas être considéré comme un simple consommateur, mais comme un coproducteur des technologies nouvelles. Il participe, de ce fait, à un projet social et assume sa responsabilité de citoyen.

Selon l'approche de l'innovation, un système socio-technique ne se stabilise qu'après une série d'opérations de traduction, d'enrôlement ou d'intéressement. Cela aboutit à la constitution d'alliances et/ou d'oppositions entre plusieurs acteurs. En résumé, le processus d'innovation est défini comme une succession d'épreuves et de transformations où une série d'acteurs (humains et machines) se trouvent en relation.

L'objet technique est appréhendé comme une suite de compromis entre différents acteurs sociaux porteurs d'un projet social inscrit dans leurs propositions techniques. (Chambat, 1994 : 257)

Les travaux de Flichy s'inscrivent dans la même mouvance. Il s'en distingue toutefois par sa position sur les compétences, inégales selon lui, des acteurs (concepteurs et utilisateurs). Il introduit également des notions comme l'imaginaire social et l'imaginaire technique à l'œuvre dans le processus d'élaboration du dispositif technique. Flichy met par ailleurs

l'accent sur ce qu'il appelle le « cadre de fonctionnement » qui renvoie aux fonctionnalités de l'objet et à l'usage technique et sur le « cadre d'usage » qui renvoie à l'usage social. L'alliage de ces deux cadres aboutit à la formation du « cadre socio-technique » qui représente une articulation entre la technique et le social une fois l'innovation stabilisée. Le cadre d'usage peut évoluer et se transformer selon les époques et selon les premières utilisations. Cette évolution est tributaire de l'imaginaire technique qui renvoie aux représentations de l'objet technique autant chez le concepteur que chez l'utilisateur.

Sur le plan méthodologique, les recherches privilégient les méthodes ethnographiques et l'analyse du discours. Il convient de surcroît de préciser que l'approche de l'innovation cache certaines limites. En effet, les possibilités de choix que prône la socio-politique des usages risquent de fragmenter l'espace commun des représentations des consommateurs selon leurs centres d'intérêt. Il va sans dire également que les usagers n'ont pas toujours les mêmes compétences et les mêmes profils de sorte que prétendre que tous peuvent participer à un projet social et faire partie du processus de conception pourrait être dans certains cas une affirmation un peu excessive.

L'approche de l'appropriation

À la différence de l'approche de l'innovation centrée sur le moment de la conception des objets techniques et l'approche de diffusion centrée sur l'offre, l'approche de l'appropriation situe ses analyses sur le plan de la réinvention des pratiques et des usages de la technique par les usagers. C'est en partie une réaction face aux limites des études quantitatives de l'approche de la diffusion qu'est née cette approche de l'appropriation sociale des nouveaux outils de la technologie et plus particulièrement, ceux de la communication et des télécommunications. Contrairement à l'approche de la diffusion qui s'attarde sur les disparités entre les profils des adoptants (usagers), celle de l'appropriation met en évidence la disparité des pratiques et des usages.

Les différences de taux d'équipement ou de fréquences d'usages ne sont ici que le révélateur des disparités de signification que revêtent les pratiques concernées pour les différents groupes sociaux. (Chambat, 1994 : 259)

Les questions principales que soulève l'approche de l'appropriation sont très variées. À titre d'exemples : comment se constituent les usages différenciés selon les groupes sociaux, notamment à travers l'examen du rôle des représentations et de l'imaginaire

technique ; quelle est l'incidence de l'introduction des technologies sur les sphères publique et privée ; quel est le lien entre la médiation technique et la médiation sociale ; quelles sont les figures de l'utilisateur, notamment celle de l'utilisateur actif, dans les discours sur la technologie. L'on s'intéresse également à l'écart entre les usages prescrits et les usages effectifs, entre les usages prévus et les usages réels. De Certeau fait de l'usage une activité dont la finalité première est de fuir les prescriptions des producteurs. Il assimile l'usage à un acte de consommation assez particulier.

En réalité, à une production rationalisée, expansionniste, centralisée, spectaculaire et bruyante, fait face une production d'un type tout différent, qualifiée de « consommation », qui a pour caractéristiques ses ruses, son effritement au gré des occasions, ses braconnages, sa clandestinité, son murmure inlassable, en somme quasi-invisibilité puisqu'elle ne se signale guère par des produits propres [...] mais par un art d'utiliser ceux qui lui sont imposés. (1990 : 53)

On est donc loin de l'image de l'utilisateur passif. Il s'agit plutôt d'un utilisateur qui se voit institué comme arbitre suprême, doté d'un pouvoir de choisir et même de sanctionner. Des termes comme stratégie et tactiques sont souvent utilisés par de Certeau pour expliquer le décalage entre les usages prescrits et les usages effectifs. L'utilisateur est perçu comme un stratège qui, par diverses tactiques, tente de se soustraire aux codes imposés par le producteur. Il convient toutefois de préciser que de Certeau présente la relation entre le producteur et l'utilisateur comme un rapport de force. Alors que Perriault présente cette relation comme un rapport fondé sur le dialogue entre les deux protagonistes.

De Certeau définit la stratégie comme étant ce que font ceux qui ont le pouvoir de mettre en place des systèmes de contraintes alors qu'il présente les tactiques comme étant ce que font ceux qui n'ont pas ce pouvoir, mais qui s'infiltrent dans les failles et les fissures du travail des stratèges pour le détourner. Selon cette définition les utilisateurs seraient plutôt des tacticiens et non des stratèges. À notre avis, c'est un peu excessif de faire une distinction aussi tranchée de ces deux notions. Le tacticien ne peut-il pas à un certain moment avoir une marge de pouvoir (ainsi minime soit-elle) ? Ne peut-il pas devenir, selon les circonstances, stratège ne serait-ce que pour une durée limitée dans le temps ? Maintenir cette distinction aussi tranchée signifierait que l'utilisateur, en aucune circonstance, ne peut exercer aucun pouvoir autre que celui de la résistance. Pareillement, le stratège ne se trouve-t-il pas, à l'occasion, obligé de concéder une partie de son pouvoir pour

devenir occasionnellement tacticien ? À notre avis, et sans tomber dans un relativisme absolu, désigner les usages de tactiques ou de stratégies demande un examen attentif de la situation dans laquelle se trouve l'utilisateur.

Les pratiques de détournement qui caractérisent l'utilisateur dans son rapport avec la technique naissent dans un contexte particulier formé à la fois par la quotidienneté et les cadres sociaux. Ce sont ces cadres sociaux qui donnent forme aux usages. Ils les structurent et font en sorte que l'utilisateur acquiert un certain contrôle sur la technique.

L'évolution des relations familiales, des relations du couple, des relations parents-enfants, l'évolution des modèles de représentation à l'égard de la famille et du travail, l'évolution des formes de solidarité relationnelle, des représentations et des attentes sociales latentes à l'égard de la technique, l'évolution des sentiments à l'égard de la légitimité des pouvoirs construisent les cadres sociaux dans lesquels il est possible qu'un système technique trouve une certaine place, devenant par-là un enjeu significatif dans le mode de vie quotidien des usagers. (Mallein et Toussaint, 1987 : 214)

Les recherches qui découlent de l'approche de l'appropriation privilégient les méthodes qualitatives empruntées à l'ethnographie dont notamment l'observation participante et les entretiens en profondeur. Elles peuvent également recourir aux méthodes quantitatives ainsi qu'à l'analyse du discours. Le modèle de l'appropriation a fait l'objet de maintes critiques. On lui reproche de glisser vers une problématique psychologisante, qui réduirait son analyse à l'unique prise en compte des facteurs personnels des usagers, sans aborder les dimensions économiques, stratégiques et politiques des innovateurs. Il corroborerait un certain déterminisme social selon lequel la technique perdrait toute sa puissance face au savoir-faire, tactiques et stratégies de l'utilisateur. Cela n'est pas toujours évident d'autant plus que les usagers n'ont pas tous le même degré d'expertise et le même sens du « bricolage ».

Discussion

Les trois approches précitées ont, chacune à leur façon, alimenté la problématique s'articulant autour des rapports de force qui s'installent dans la dualité matériel/culturel. Leurs apports théoriques sont considérables même si on reconnaît leurs limites. Elles ont d'une manière ou d'une autre contribué à enrichir les débats et les études sur les usages sociaux.

Le déterminisme technique suscite un discours souvent louangeur, surtout de la part des intérêts économiques et politiques. Il prend la forme d'un discours prescriptif et normatif de l'offre technique. La compétence communicationnelle de l'utilisateur est présentée comme étant le résultat de la médiation technologique et les usages comme la résultante de l'impact, de l'effet et des enjeux de la technologie.

Les pratiques de communication sont souvent analysées comme le produit des transformations des systèmes et appareils de communication qui définiraient pour ainsi dire de facto la façon dont les individus les utilisent. (Jouët, 1993 : 101)

Le schéma de la causalité linéaire qui traverse le déterminisme technologique limite singulièrement l'étude des usages effectifs de la technique. Cela exclut d'emblée les dimensions symboliques, imaginaires et subjectives.

La notion d'usage ne saurait donc acquérir quelque densité et échapper à un schéma adaptatif sans mettre à distance un économisme et technicisme qui se renforcent mutuellement dans l'oubli du social. (Chambat, 1994 : 252)

Le déterminisme social part, quant à lui, du principe que ce ne sont pas les techniques qui conditionnent les modes de vie mais bien l'inverse. Cette « socio-logique » défend la thèse selon laquelle le changement social imprime sa dynamique à la socialisation de la technologie. Ce déterminisme social stipule que l'acceptation ou le rejet des nouvelles technologies est essentiellement tributaire des croyances et des règles sociales.

À l'image d'une technologie structurante dont les caractéristiques déterminent ses usages sociaux, s'est substituée la conception d'une technologie molle, objet d'une construction sociale aussi bien lors de la phase de sa production que de la phase de sa diffusion. (Vedel, 1994 : 15)

C'est la culture d'accueil qui détermine le sort de la technique. En bout de ligne, c'est la reproduction des formes sociales qui conditionne le développement technologique. Dans ce discours « socio-logique » sur la technique, il n'est par rare de voir émerger

[...] une vision purement fonctionnaliste réduisant la société à un quasi-organisme incapable d'appréhender le réel autrement qu'en termes de reproduction, d'inclusion et d'exclusion, de normal et de pathologique, d'acceptation ou de rejet. (Jauréguiberry, 2003 : 128)

Dans notre recherche, nous tenons à éviter l'une et l'autre de ces positions extrêmes. Nous visons plutôt à nous concentrer davantage sur l'appropriation de la technologie par l'utilisateur et l'ensemble des stratégies qu'il développe pour ce faire. Ces stratégies conduisent souvent à la production de nouveaux usages⁴. Ces derniers ne sont pas forcément le seul reflet d'un discours étatique progressiste ou encore d'un discours commercial davantage centré sur la promotion de l'idée selon laquelle le style de vie de l'utilisateur sera bien meilleur avec la technologie. Nous pensons que, chez l'utilisateur, il y a une dimension « volontaire » qui le pousse à adopter et adapter la technologie en fonction de ses attentes, aspirations et besoins spécifiques. L'utilisateur n'est pas un simple récepteur qui exécute ce que les discours étatique et commercial dictent. Il a sa destinée en main et peut par le fait même assujettir la technologie à ses propres nécessités. Il est doté d'un pouvoir de choisir et même de sanctionner toujours à l'intérieur des balises établies par les cadres sociaux. Cette « marge d'autonomie » autorisée ou revendiquée varie selon la position qu'occupent les différents groupes, et les rapports de force advenants, à l'intérieur des dites balises.

C'est ce qui explique souvent le décalage entre les usages prescrits et les usages effectifs chez les différents groupes. Cette dimension « volontaire » de l'utilisateur détermine le processus de l'appropriation, ce qui explique la disparité des pratiques et des usages. Cette disparité est attisée à la fois par la quotidienneté et conditionnée par les cadres sociaux.

Ce positionnement nous amène donc à aborder les nouvelles technologies de communication non plus comme de simples stimuli systématiques de comportements ou encore comme des objets de consommation dont le sort vacille entre l'acceptation ou le rejet que dictent les modes de diffusion, mais plutôt comme des outils de production de représentations dont les usages relèvent davantage des pratiques sociales et culturelles mises en place par des stratégies liées aux rapports de force qu'établissent leurs usages selon leur « marge d'autonomie » à l'intérieur des cadres sociaux.

⁴ C'est d'ailleurs la posture théorique caractérisant les travaux de certains chercheurs comme : J. Jouët, P. Mallein, Y. Toussaint, P. Chambat, V. Scardigli.

En faisant ce choix, nous nous inscrivons dans la lignée des travaux des *cultural studies*. Il y a en effet convergence entre l'approche de l'appropriation des technologies et les *cultural studies* qui restituent un statut actif à l'utilisateur dans la mesure où il peut établir une position de négociation par rapport au discours préférentiel dominant (*preferred reading*) et même s'y opposer (Hall, 1981).

Nous empruntons ici ce terme à Hall parce qu'il renvoie à la problématique de la construction sociale des discours dont la finalité est de rendre « naturelle » ou « évidente » leur vision de la réalité auprès des récepteurs. Nous pouvons prendre l'exemple d'un certain discours de presse qui consiste à associer technologie et progrès ou encore l'exemple d'un discours publicitaire qui associe technologie et modernité. La stratégie consiste à arrimer les attentes et désirs des récepteurs aux intérêts politiques et économiques de ceux qui construisent ce discours. Ce n'est pas un discours préférentiel parce qu'il est préféré par les usagers mais parce qu'il est dominant et omniprésent au sein des médias. C'est la quasi-absence, ou la marginalisation, des discours alternatifs qui donne à ces discours « dominants » leur caractère préférentiel. Cependant, même si la marge de manœuvre est plus au moins réduite selon les circonstances, les récepteurs peuvent soit adopter le discours, soit l'adapter, soit le refuser. C'est en partie tributaire à l'expérience du récepteur ainsi qu'au contexte dans lequel il évolue.

Dans les études qui découlent des *cultural studies*, le récepteur est pensé comme un lecteur capable d'un décodage différencié du texte médiatique en fonction de son contexte. L'utilisateur n'est donc plus passif. C'est justement en négociant son autonomie à modifier les usages préférentiels ou « imposés » (à l'égard de la consommation de la technique) qu'il devient producteur de ses pratiques culturelles.

En définitive, c'est en ce sens que nous voulons étudier l'appropriation des technologies de communication en Tunisie. Par le biais du téléphone portable, nous essayerons de transcender la dimension matérielle pour davantage insister sur les pratiques culturelles associées à cette technologie. Ces usages et leurs significations ne pourront être explicités et analysés que par leur mise en relation avec les cadres sociaux dans lesquels s'inscrivent les stratégies d'appropriation des usagers. Nous élargissons la définition que donnent P. Mallein et Y. Toussaint des cadres sociaux. Par cadres sociaux, nous faisons également référence aux dimensions socio-économique et politique. C'est dans ces cadres élargis que

les stratégies d'appropriation et les usages se forment, se transforment et évoluent, et que les pratiques culturelles associées à ces stratégies et usages prennent tout leur sens.

Quelques usages du téléphone portable en Tunisie

Avant de présenter des exemples de pratiques culturelles associées à l'usage du téléphone portable en Tunisie, commençons tout d'abord par définir ce qui s'entend par usage. Il y a souvent confusion lorsqu'il s'agit de traiter la notion d'usage. Le terme « usage » est sémantiquement polyvalent. Il est utilisé pour celui d'emploi, d'utilisation, de pratique ou encore d'appropriation. L'ambiguïté, comme le souligne Chambat, est imputable au fait que cette notion est utilisée à la fois pour « repérer, décrire, et analyser des comportements et des représentations relatifs à un ensemble flou : les NTIC. » (1993 : 250) Pour opérer une première distinction entre les notions d'usage et de pratique nous tenons à préciser que l'usage est plus restrictif et renvoie à la simple utilisation tandis que la pratique est une notion plus élaborée qui recouvre non seulement l'emploi des techniques (l'usage) mais les comportements, les attitudes et les représentations des individus qui se rapportent directement ou indirectement à l'outil. Nous définissons la pratique comme étant l'utilisation d'un média ou d'une technologie, repérable et analysable à travers des usages stabilisés et les représentations spécifiques qui leur sont associées. Les usages du téléphone portable constituent une première saisie qui cache, en trame de fond, des stratégies d'appropriation et des pratiques culturelles. C'est à ce niveau que nous voulons concentrer notre recherche. Cet objet technique et ses usages ne sont en fait qu'un moyen pour accéder à notre objet de recherche.

Le choix du téléphone mobile s'impose à la fois en raison de notre expérience personnelle, mais surtout en raison de sa rapide expansion⁵, pour ne pas dire explosion en Tunisie, et ses usages multiples qui traversent à la fois les sphères privée et publique, les fractions sociales et les groupes d'âge. Le taux de pénétration du cellulaire en Tunisie est important. La téléphonie mobile compte en effet un peu plus de 6 millions d'abonnements

⁵ Tunisie Telecom, opérateur de téléphonie fixe et mobile en Tunisie, augmente chaque année le nombre de ses abonnés en offrant de nouveaux services et des prix plus bas et ce pour affirmer sa présence sur le marché de la téléphonie GSM (*Global Services For Mobile*) notamment dans un contexte de concurrence. Le nombre de ses abonnés au GSM est passé de 119 000 en 2000 à 389 000 fin 2001 et à 404 000 en mars 2002, soit une augmentation de 300 %. Site de « Interex », [en ligne]. <http://www.interex.fr/> (visité le 18/11/2004).

pour une population de 10 millions⁶. L'importation massive de cette technologie a permis à de nombreux Tunisiens de s'équiper et de se brancher sur le réseau de la téléphonie GSM. Cela s'est accompagné par la réglementation du secteur des télécommunications et son ouverture à la concurrence. À Tunisie Télécom, principal opérateur en Tunisie jusqu'à 2002, est venu s'ajouter Tunisiana, filiale tunisienne d'Orascom, opérateur de télécommunications égyptien. S'ensuit une chute progressive des prix d'abonnement et un accès plus large (et plus démocratisé) aux services téléphoniques notamment après l'apparition des cartes prépayées⁷. Par conséquent, les usages de cette technologie se sont à la fois multipliés et diversifiés.

Parmi les pratiques liées à des usages répétés du cellulaire, nous notons l'accroissement de l'utilisation de cette technologie comme complément à Internet notamment pour la quête d'information sur les possibilités d'immigration. Par exemple, dans certaines villes côtières de la Tunisie, à vocation touristique, certains usagers du téléphone portable l'utilisent pour tisser des réseaux afin d'obtenir de plus amples informations sur les démarches administratives à entreprendre pour émigrer notamment en Europe (France, Allemagne, Italie) et ainsi fuir le chômage et des conditions de vie devenues plus difficiles. Le téléphone devient donc un relais informationnel s'inscrivant dans un phénomène social (l'immigration) et peut être mis en relation avec le contexte socio-économique tunisien. Dans un pays où les jeunes constituent une frange importante de la population, il devient de plus en plus difficile de satisfaire la demande d'emploi. Les diplômés sont de plus en plus enclins à tenter leur chance ailleurs bien qu'ils sachent d'avance qu'ils risquent de recommencer leurs vies à zéro une fois à l'étranger.

L'on assiste également à la prolifération de sous-cultures relatives à des groupes et à des sous-groupes de jeunes (notamment des lycéens). L'apparition du SMS (*Short Message*

⁶ À noter qu'il faut faire la différence entre le nombre d'abonnements et le nombre des abonnés. Si le nombre d'abonnements en Tunisie dépasse les 6 millions, le nombre d'abonnés peut être relativement inférieur. En effet, un seul abonné peut avoir deux lignes téléphoniques différentes. Les 6 millions d'abonnements sont partagés entre Tunisiana avec 2,6 millions en 2006 et Tunisie Télécom avec 3,5 million en 2005. Source d'information, le site de Wikipedia, [en ligne].http://fr.wikipedia.org/wiki/Global_System_for_Mobile_Communications (visité le 20/10/2006).

⁷ L'activation de la ligne téléphonique mobile coûtait au début du lancement du GSM près de 150 dollars canadiens. Aujourd'hui, elle est gratuite aussi bien pour Tunisiana que pour Tunisie Télécom. S'ajoute à cela des promotions occasionnelles portant notamment sur le coût des appels.

Service) a contribué à la formation d'un langage, en perpétuelle construction, à mi-chemin entre le français et l'arabe. Ce langage est composé d'abréviations et de mots adaptés qui demeure inaccessible aux non-initiés. Entre jeunes, ce vocabulaire s'enrichit sans cesse et établit des frontières (culturelles) entre ces groupes d'utilisateurs et les autres membres de leur société. Le recours à ce langage né à la suite de stratégies d'appropriation devient un facteur d'inclusion et le support d'un sentiment d'appartenance et par le fait même, de marginalisation, où peuvent se manifester des pratiques culturelles distinctes. Sans être exhaustif, nous pouvons suggérer plusieurs raisons à l'avènement de ce phénomène du SMS en Tunisie. La première, et la plus évidente à notre sens, renvoie à une conjoncture économique qui dope le recours aux services de la téléphonie portable. Le coût de l'envoi des messages SMS, de loin plus bas par rapport au coût des appels, encourage les utilisateurs à opter pour ce service pour économiser de l'argent tout en passant leurs messages.

La deuxième raison est relative à la nature même de ces messages SMS. Le fait de pouvoir combiner la dimension informationnelle au divertissement serait une occasion de joindre l'utile à l'agréable, d'envoyer des messages tout en jouant avec les multiples combinaisons d'abréviations qui constituent ce langage. L'on assiste même à la récupération de certaines expressions puisées dans d'autres médias pour les adapter à ce nouveau mode d'expression. Ce que les jeunes appellent des « mots techniques » sont généralement ceux des vedettes de la télévision et de la chanson. Des facteurs d'ordre socioculturel, en plus des réalités socioéconomiques, contribuent à la formation et à l'évolution de cette pratique liée à une technologie de communication.

L'usage répété du téléphone portable, et les pratiques qui s'ensuivent, s'apparentent également à la projection d'une certaine image progressiste associée à un mode de vie de plus en plus branché et occidentalisé. Le cellulaire est plus qu'un objet matériel, qu'un gadget technique. C'est désormais un vecteur d'images mentales et un véhicule de représentations. Il se compose de dimensions matérielles et de fonctionnalités, mais il est également investi par l'imaginaire et l'univers symbolique auxquels il renvoie.

Ces pratiques et les significations qui leur sont associées ne peuvent être expliquées sans leur mise en relation avec un cadre plus général à savoir le contexte politico-économique de la Tunisie. Le discours de presse (étatique) et commercial (publicitaire) s'articulent le plus souvent autour du thème de la modernité. Cette modernité s'exprime de moult façons

comme « la société du savoir », « la sécularisation de la société civile », « l'ouverture sur l'Occident », des « défis technologiques à relever grâce à la capacité d'adaptation et d'innovation de la Tunisie », « un mode de vie qui n'a rien à envier à l'Occident », un « pays branché », le « petit dragon technologique de l'Afrique », etc. Les pratiques culturelles qui résultent des multiples usages du téléphone portable renvoient donc, comme en toile de fond, à ce discours progressiste et moderniste.

Problématique

Si notre objet matériel de recherche est une technique, le téléphone portable, notre problématique est celle des stratégies d'appropriation de cette technique déployées par des jeunes cadres tunisiens et les pratiques de communication conséquentes qui s'installent dans la quotidienneté de leur vie privée et professionnelle. Si toute nouvelle technologie s'inscrit dans la continuité du développement socioéconomique d'un pays, elle se niche aussi dans les discours qui, en quelque sorte, « formatent » ou prédisposent les usages. Par ailleurs, ces mêmes usages sont ancrés dans les cadres sociaux préexistants où ils sont, pour emprunter le terme à de Certeau, « bricolés ». Dans un premier temps, des stratégies d'appropriation se mettent en place combinant l'apprentissage des usages inscrits dans la logique de fonctionnalité de la technologie — par exemple, la gamme des fonctions programmées du téléphone portable (transmission de la voix, des messages textuels, des images) — et l'adaptation ou la négociation de ces fonctions à des usages non programmés — par exemple, le voyeurisme (utilisation de la fonction photographique du téléphone portable pour capter des images de personnes à leur insu pour ensuite les vendre sur Internet).

Ces stratégies d'apprentissage et d'appropriation mènent à des usages plus stabilisés et intégrés à l'ensemble des pratiques quotidiennes des usagers. Dans certains cas, l'apprentissage et l'appropriation d'une nouvelle technologie peuvent non seulement mener à des usages stabilisés (des usages sociaux) mais à des pratiques culturelles nouvelles : par exemple, créer à l'aide d'un code (le SMS) un réseau d'appartenance et d'échanges.

Les pratiques culturelles s'accompagnent de représentations de la technologie et investissent une technologie particulière d'un discours où sont présentes ces représentations et des références aux autres discours portant sur la technologie en

général et sur des technologies particulières, soit en concordance avec eux, soit en opposition, soit en articulant un rapport de différenciation négociée (Hall, 1981).

En somme, notre problématique consiste à identifier le jeu des rapports entre la médiation sociale et la médiation technique dans l'apparition de nouveaux usages et de nouvelles pratiques culturelles chez les jeunes cadres diplômés tunisiens. Elle porte sur leurs possibles pratiques culturelles liées à leurs usages d'une nouvelle technologie, ici le téléphone portable, et du positionnement de leur discours sur la technologie par rapport aux discours de presse et commercial sur le même sujet. Pour cette catégorie socioprofessionnelle, l'appropriation de la technologie du téléphone portable, par des stratégies diverses, conduit à l'apparition de nouveaux usages qui ne sont pas forcément ceux prescrits par les producteurs de la technique. En observant ces usages stabilisés, il devient possible de saisir le discours que développent les jeunes cadres diplômés sur leur propre usage du téléphone portable. Ce discours, naissant dans des cadres économique, politique et économique bien déterminés, se distingue par rapport aux discours dominants (de presse et commercial). Il n'est pas le simple miroir des incitations suggestives des entités commerciales ou encore des instances publiques et gouvernementales. Il obéit à des logiques d'appropriation propres à cette catégorie socioprofessionnelle.

Hypothèses

Notre recherche est exploratoire. Son but est de faire émerger afin de le saisir, de l'observer et de le décrire un phénomène, celui des usages de la téléphonie mobile par des cadres tunisiens, dans le but d'en proposer une première explication. Les études de terrain, notamment dans la perspective de l'appropriation de la technologie dans son sens le plus large, sont peu nombreuses en Tunisie. En ce qui concerne la téléphonie mobile, il n'y a pas ou très peu d'études qui s'intéressent directement à la question de l'appropriation du téléphone portable par des groupes de travailleurs hautement qualifiés, comme c'est le cas de ceux qui occupent des postes de cadres. Notre objectif est donc de proposer une première vue d'ensemble du phénomène non pas d'ordre politique ou psychologique mais sociologique.

Plusieurs références traitent des usages du téléphone portable et de la question de son appropriation surtout dans les pays où les TIC sont très développées. À titre d'exemple nous citons les ouvrages de Francis Jauréguiberry (2003) et de Caron et Caronia (2005),

ainsi que des études portant sur la téléphonie mobile notamment celles menées dans les pays scandinaves où les taux de pénétration de la technologie du portable sont des plus élevés.

Si ces travaux fournissent des données sur les usages du cellulaire, elles ne peuvent être directement utilisées pour aborder la question des stratégies d'appropriation dans des pays autres, car elles dépendent du contexte particulier dans lequel elles prennent forme. Si ces travaux nous ont inspiré, nous ne pouvons les appliquer directement sur notre terrain. Le contexte tunisien, comme tout contexte, se caractérise par des spécificités d'ordre historique, politique ou religieux qui lui sont propres et dont nous tenterons, minimalement, de rendre compte.

Nos hypothèses sont intuitives au sens où elles s'appuient sur notre propre expérience (voir notre « autobiographie intellectuelle », annexe G), sur nos lectures d'ouvrages scientifiques et de la presse écrite et sur nos observations. Ainsi, sur cette base, nous formulons l'hypothèse générale d'un clivage entre les discours préférentiels dominants (de presse et commercial) et le discours des jeunes cadres diplômés par rapport aux usages du téléphone portable. Les discours préférentiels lient souvent technologie de communication et modernité, technologie et urbanité. En effet, le discours de presse accole à la technologie la figure de symbole d'un État progressiste. Généralement, il est empreint d'enthousiasme et d'émerveillement devant cette manifestation du Progrès et de la Science (Laborde, 2003 ; Scardigli, 1992). Le discours « public » tunisien ne devrait pas faire exception à cette règle. Le discours « commercial » (publicité), accorderait à la même technologie la figure de symbole d'un style de vie davantage centré sur le bien-être des usagers et le confort procuré par l'usage de la technologie. Le discours des jeunes cadres diplômés se distingue quant à lui de ces deux tendances en ce sens que l'appropriation de l'objet technique ne répond pas forcément à des impératifs discursifs ayant comme origine les discours de presse et commercial, mais plutôt à des stratégies d'appropriation conduisant à l'apparition de nouveaux usages et plus tard à la formation d'un discours différent des discours préférentiels. Si la présence manifeste d'un tel discours et par conséquent d'un écart avec les discours dominants se confirme, ce serait là un phénomène relativement nouveau dans la société tunisienne. Somme toute, nous visons à vérifier les hypothèses suivantes :

1. Chez les jeunes cadres diplômés, les usages du téléphone portable répondent à des logiques d'appropriation et des stratégies conduisant à la formation de nouveaux usages de cette technologie.
2. Le discours que développent les usagers sur la technologie se distingue des discours de presse et commercial par ses propres spécificités.
3. Les usages du téléphone portable diffèrent selon la formation, le statut marital, le sexe et le lieu de travail ou le secteur.

CHAPITRE 2. MÉTHODOLOGIE

Le chapitre méthodologie se compose de deux parties principales. Dans la première, il s'agit d'expliquer le choix des techniques de collecte de données que nous avons utilisées à savoir les entretiens, l'observation et la recherche documentaire portant notamment sur les collections de journaux des archives nationales et certains sites web tunisiens. Nous y décrirons les différentes étapes qui ont marqué notre recherche sur le terrain et préciserons par le fait même l'articulation entre l'ensemble des techniques utilisées. Nous terminerons cette section par l'évocation de certaines difficultés que nous avons surmontées. Dans la seconde partie, nous traiterons de l'analyse de discours et du logiciel d'analyse de données qualitatives auquel nous avons eu recours, en l'occurrence *QSR NVivo*. Nous terminerons ce chapitre par la présentation du protocole d'encadrement dont nous avons bénéficié durant notre séjour tunisien.

Outils de cueillette

Sur le plan méthodologique, nous avons privilégié les méthodes qualitatives empruntées aux sciences humaines, notamment la recherche documentaire, l'observation non participante et l'entretien semi-dirigé en profondeur par l'application de la technique dite « boule de neige ». Nous inscrivons notre recherche dans l'étude des usages du téléphone portable chez des jeunes cadres tunisiens et dans l'interprétation de leurs pratiques et de leurs stratégies d'appropriation de cette technologie. Nous tenterons également de dégager leur discours sur la technologie en général et sur le portable en particulier ainsi que les spécificités de ce discours par rapport à ceux que l'on peut dégager de la presse écrite et de la publicité commerciale.

L'entretien semi-dirigé

Dans notre recherche nous nous intéressons principalement à l'appropriation sociale de la technologie du cellulaire et non à l'étude de son impact. Suite à l'examen des études d'appropriation (chapitre 1) nous avons choisi d'opter pour les entretiens semi-dirigés au

lieu de l'entretien non directif davantage utilisé pour recueillir des récits de vie⁸ (Mucchielli, 1986). L'entretien semi-directif, technique à la fois souple et contrôlée,

[...] consiste à faciliter l'expression de l'interviewé en l'orientant vers des thèmes jugés prioritaires pour l'étude tout en lui laissant une certaine autonomie (Guibert et Jumel, 1997 : 102).

L'objet de notre recherche vise l'appropriation par un groupe social d'un appareil technologique de télécommunication ce qui renvoie à une problématique différente de son usage ou du degré de satisfaction de ses usagers. Dans pareil cas on a habituellement recours à une enquête par questionnaire. Pour notre part, nous considérons les usagers non pas sous l'angle de leur statut de consommateurs mais sous celui de leurs pratiques culturelles qui consistent à braconner et à détourner certaines fonctions inscrites dans le mode même de production et d'utilisation d'une technologie. L'ensemble de ces pratiques, à l'intérieur des marges du possible, réhabilite l'acteur derrière le consommateur. L'entretien semi-dirigé servira dans ce cas à recueillir des informations sur les stratégies d'appropriation de la technologie, en plongeant dans l'univers des usages sociaux de l'interviewé liés à son expérience du quotidien. Chaque cas est par conséquent unique et notre analyse vise à explorer le dégagement d'une possible « logique » d'appropriation plutôt qu'à généraliser à partir des comportements d'un échantillon d'usagers. Chacune des entrevues nous informe sur des usages susceptibles de renvoyer à des pratiques qu'informe l'expérience sociale de l'interviewé. Cette expérience sociale doit

[...] d'une part, être assez originale et isolable pour pouvoir être nommée et cernée ; d'autre part, être suffisamment prégnante par ceux qui la vivent pour qu'ils aient le sentiment qu'elle informe une part importante de leur conduite sociale (Jauréguiberry, 2003 : 190).

Choix des participants

Pour notre recherche, 18 Tunisiens, tous des cadres diplômés âgés de 25 à 40 ans, nous ont livré chacun et chacune quatre heures d'entretien (2 fois 2 heures en moyenne). Notre

⁸ Dans nos schémas d'entretiens, nous faisons parfois appel à quelques éléments biographiques mais ce n'est pas le centre de notre intérêt. Bien que nous posions quelques questions sur l'identité et l'origine sociale des participants, notre but n'est pas de retracer leurs histoires biographiques respectives, mais plutôt de repérer certains éléments qui pourraient déterminer leurs usages de la technologie et les stratégies qu'ils élaborent pour son appropriation.

échantillon non représentatif est constitué de 7 femmes et 11 hommes, dont cinq mariés, six fiancés, six célibataires et un divorcé. Ces cadres exercent des fonctions diverses dans des entreprises, administrations et établissements publics ou privés de tous ordres :

- Fonctionnaire responsable des relations publiques à l'agence nationale de la promotion du sport (Promosport) ; homme, célibataire, 29 ans.
- Fonctionnaire à l'Office National du Tourisme ; femme, divorcée, 42 ans.
- Fonctionnaire à l'Office National de la Famille et de la Population ; femme, fiancée, 27 ans.
- Fonctionnaire chargée de communication à l'Office de Thermalisme ; femme, fiancée, 28 ans.
- Fonctionnaire documentaliste à l'Agence Nationale de la Protection de l'Environnement ; femme, fiancée, 37 ans.
- Informaticien au ministère des Finances ; homme, fiancé, 27 ans.
- Employé au ministère de l'Intérieur ; homme, fiancé, 30 ans.
- Ingénieur au ministère de l'Agriculture; homme, célibataire, 28 ans.
- Journaliste et animateur radio ; homme, marié, 30 ans.
- Journaliste au TAP (Tunis Afrique Presse) ; homme, marié, 31 ans.
- Employé dans un laboratoire rattaché à la Faculté des sciences de Tunis ; homme, célibataire, 28 ans.
- Employée dans un laboratoire rattaché à la Faculté de médecine de Tunis ; femme, mariée, 27 ans.
- Enseignant au secondaire ; homme, marié, 35 ans.
- Inspecteur financier ; homme, fiancé, 29 ans.
- Chef de service dans une banque ; femme, mariée, 39 ans.
- Chef des opérations financières dans un hôtel ; homme, célibataire, 33 ans.
- Media manager dans une multinationale privée ; homme, célibataire, 27 ans.
- Employée rattachée au service marketing dans une boîte informatique ; femme, célibataire, 28 ans.

Nous nous sommes intéressés aux cadres diplômés parce que les personnes scolarisées et relativement jeunes sont plus disposées (ils sont d'ailleurs un public ciblé à la fois par des fabricants et des fournisseurs de services) à consommer les produits technologiques en raison de leur revenu plus élevé que la moyenne et de leur statut social. Non seulement utilisés à des fins personnelles (divertissement, loisirs, vacances), ces moyens de télécommunications servent aussi à les seconder dans leur travail. Pour ces raisons et parce que nous voulons privilégier les pratiques d'appropriation qui chevauchent la vie

publique (surtout le travail) et la vie privée (la famille), nous avons exclu de notre échantillon les sans emploi, les personnes âgées (50 ans et plus) et les adolescents (même s'ils sont, probablement les plus « branchés » et les plus grands usagers du téléphone portable). Nous avons limité notre échantillon à ce groupe d'âge et à ce niveau de scolarisation, car il incarne aux yeux de la société tunisienne cette volonté de participer pleinement à la « nouvelle économie mondiale ».

Déroulement des entretiens

Pour chacun des interviewés, nous avons organisé deux séances de deux heures chacune (en moyenne). Ce qui veut dire que nous avons au total passé de trois à cinq heures avec chacun des participants. La discussion pendant les entretiens s'articulait autour de quelques thèmes principaux⁹ à savoir :

1. Les pratiques : l'identité sociale et l'autobiographie technologique de l'utilisateur : premiers contacts avec la technologie et avec le cellulaire. Les usages du téléphone portable dans l'ensemble des activités quotidiennes : travail, milieu familial, vacances, loisirs.
2. Propos et perceptions sur la technologie en général et le portable en particulier. Liens avec l'environnement socioprofessionnel, la famille et l'espace domestique, la politique et l'espace public. Perceptions des discours de la presse écrite et de la publicité commerciale.

Nous avons mené 14 entretiens (cinq femmes et neuf hommes) dans la capitale Tunis et quatre autres (deux femmes et deux hommes) dans la ville de Zarzis (sud tunisien). Nous avons choisi cette ville qui est un haut lieu touristique parce que le tourisme est l'un des principaux piliers de l'économie tunisienne avec près de six millions de visiteurs par année (6,5 millions pour l'année 2005)¹⁰. Nous voulions ainsi réserver environ un quart de nos entretiens à des cadres qui travaillent dans un secteur-clé de l'économie tunisienne.

Toutes les séances d'entretiens ont suivi une même démarche. D'abord, un premier contact téléphonique a été fait avec les participants avant la tenue de l'entretien. Afin de

⁹ Pour plus de précisions, consulter nos schémas d'entretiens en annexe.

¹⁰ Le site d'InfoTunisie, [en ligne]. <http://www.infotunisie.com/2005/06/280605-6.html> (page consultée le 29/11/2005).

respecter le calendrier du terrain, les premiers contacts avec nos répondants se sont établis depuis Québec, avant notre départ. En effet, dans le souci de gagner du temps et de limiter les imprévus inhérents à un terrain dont nous ne connaissions pas tous les aspects, nous avons fait appel à deux « antennes » qui se trouvaient déjà sur place en Tunisie. Ces deux connaissances nous ont beaucoup facilité le recrutement des participants et ne font pas partie de notre échantillon. Dès le départ, nous leur avons précisé que les participants recrutés doivent être des diplômés universitaires ayant un emploi dans les secteurs privé ou public. Nous avons également précisé que nous voulions avoir des participants qui se qualifient eux-mêmes comme jeunes et cadres. Toujours dans la perspective d'une étude exploratoire, nous ne voulions pas imposer à notre « terrain » des catégories en quelque sorte « standardisées » (jeunes et cadres). Nous voulions former un groupe dont les membres se seraient auto-qualifiés comme jeunes et cadres et sont, en même temps, qualifiés par d'autres participants de jeunes et de cadres. Nous avons opté pour des définitions auto-génératrices.

Notre première antenne, celle qui se trouvait dans la capitale Tunis, a commencé à appliquer la technique « boule de neige » dans son entourage immédiat. Travaillant au Centre de documentation national (CDN) elle a d'abord contacté quatre personnes ayant l'habitude de fréquenter le centre mais qui ne se connaissaient pas mutuellement. C'est à partir de ces quatre premières personnes que s'est formé un échantillon de 14 participants à Tunis.

À Zarzis, située au cœur d'une région touristique, notre seconde antenne, qui travaillait dans une agence de voyage, a mis en application la même consigne. Elle a d'abord approché deux clients de l'agence qui ont recruté chacune une autre personne pour un total de quatre participants. Nous avons arbitrairement fixé entre 15 et 20 le nombre total de participants, dont environ 20% se trouveraient dans un secteur économique de première instance (le tourisme). Au terme de la période prévue pour le recrutement de nos participants, deux mois avant notre départ de Québec, nous comptons 18 participants (14 à Tunis et 4 à Zarzis). À chacun, avant notre départ de Québec, nous avons envoyé, un courriel dans lequel nous présentions sommairement notre recherche et précisions quelques thèmes qui seront abordés lors des entrevues. Dans ce courriel nous leur demandions de confirmer leur participation à la recherche. Sur les 14 participants de Tunis 12 ont confirmé. Nous étions donc obligé de demander à notre contact de relancer la

démarche pour nous trouver deux participants, ce qu'il a réussi à obtenir en faisant appel, encore une fois, aux habitués du Centre de documentation.

Un contact « de rappel » s'est effectué dès les premiers jours de notre arrivée à Tunis. L'objectif de ce contact était d'expliquer au participant le but et le déroulement de la rencontre (sans entrer dans les détails pour ne pas inhiber une certaine spontanéité chez l'interviewé lors de l'entretien) et d'obtenir son engagement (fixer le lieu et l'heure de la première des deux rencontres). La majorité des interviewés n'ont exprimé aucun malaise devant l'enregistrement de l'entretien. La réticence de quelques-uns a vite disparu quand s'est installé un climat de convivialité. Avant que ne débute l'entretien, nous avons rappelé la nature de notre travail, son objectif et nous leur avons expliqué les mesures prises pour assurer la confidentialité des propos et préserver l'anonymat.

Nous nous sommes engagé à détruire les enregistrements au bout de cinq ans (2010) et à utiliser des pseudonymes dans les citations. À chacun et à chacune, nous avons attribué un code numérique, mais avons tenu à les identifier selon leur emploi, âge et statut civil. Nous leur rappelions, qu'à tout moment et sans obligation de leur part, ils pouvaient mettre fin à l'entretien et se retirer du projet. Même si les participants sont demeurés en tout temps vigilants et assez « diplomates » lorsqu'il s'agissait de critiquer certaines mesures entreprises par le gouvernement tunisien, les échanges se sont déroulés de façon continue, sans rupture ni hésitation de leur part. Nous avons également fait le choix de mener les deux rencontres dans un seul et même lieu, au choix de l'interviewé. Par exemple si la première rencontre s'était déroulée à la maison du participant, la seconde (celle qui porte sur le discours) devait également s'y dérouler. Le but était de créer un climat où il/elle se sentirait à l'aise pour pouvoir discuter et, le cas échéant, argumenter.

Sur l'ensemble des 36 rencontres organisées (18x2) nous avons mené 18 séances d'entrevues dans des cafés, 10 au domicile des interviewés et 8 dans leurs milieux de travail. La plupart des rencontres se sont déroulées dans des cafés parce que les participants considéraient que ces espaces étaient les plus propices à la discussion même s'ils choisissaient toujours des emplacements assez isolés pour éviter d'être entendus par les autres clients. Même s'ils n'avaient pas des choses compromettantes à dire, ces participants craignaient la présence de mouchards ou de policiers en civil. Chaque fois que c'était nécessaire, nous avons rappelé clairement que nous ne menions pas une recherche

sur la politique tunisienne de communication, mais bien sur l'appropriation d'une technologie de communication.

Parce que les clients discutaient fort, surtout là où s'étaient réunis des joueurs de cartes, nous étions obligé de répéter la question plusieurs fois avant que notre interlocuteur ne la saisisse. En raison du bruit de fond, l'écoute de l'enregistrement de ces entrevues était plus longue que les autres. Nous étions parfois obligé de réécouter à maintes reprises le même passage pour bien retranscrire les paroles des interviewés. À noter que la fumée de cigarette et de narguilé (chicha) envahissait considérablement les lieux. Étant non-fumeur nous nous trouvions parfois dans des situations pénibles que nous devons accepter puisque les participants soutenaient que fumer les aidait à se concentrer.

Nous avons mené dix entrevues à domicile qui, toutes, se sont bien déroulées. Les conditions étaient généralement favorables à l'enregistrement de l'entretien. La rencontre se passait, la plupart du temps, dans le salon ou dans la cuisine quand le salon était occupé par le conjoint(e) ou les enfants qui regardaient la télévision. Ces entrevues ont parfois été interrompues pendant quelques minutes pour répondre à l'appel d'un membre de la famille (mari/épouse, enfants) mais généralement notre interlocuteur reprenait aisément la conversation après un bref rappel de ce qui avait été dit avant l'interruption. Puisque les rencontres se déroulaient souvent le soir après le travail, certains participants nous invitaient à rester pour dîner avec tous les membres de la famille. Ce fut une agréable expérience d'autant plus qu'il y avait parfois des échanges intéressants non seulement par rapport aux nouvelles technologies de la communication en Tunisie, mais aussi sur des sujets politiques, économiques et sociaux aussi bien nationaux qu'internationaux.

Les huit rencontres organisées dans les bureaux de travail nous obligeaient parfois à composer avec les contraintes matérielles liées à l'exercice même du travail. Par exemple, arrivé sur place, nous découvrions parfois que les participants partageaient leurs bureaux avec d'autres employés. Parce que nous tenions à ce que les collègues ne se mêlent pas de l'entrevue et n'agissent pas sur son déroulement ne serait-ce qu'indirectement, nous invitons les participants à passer l'entrevue dans une salle où nous serions seuls. Chaque fois, nous avons trouvé une solution même si nous perdions du temps à chercher un local approprié.

Ajoutons enfin que notre appareil d'enregistrement (le modèle DPC V.O.R, *IC recoder ICD-MS515* de marque Sony) permet entre autres fonctions de numériser le contenu des entretiens et de télécharger les données directement sur l'ordinateur. Cela a grandement facilité la phase de la transcription.

Transcription des entretiens

Pour une heure d'enregistrement, nous devions consacrer en moyenne 3 heures à effectuer la transcription. Donc, pour transcrire le plus fidèlement possible les entretiens il aura fallu y consacrer environ 220 heures (72 heures d'entretien x 3). Parce que les interviewés utilisaient généralement plus d'une langue — un va-et-vient permanent entre les langues arabe et française, une sorte de *code switching* — le travail de transcription se doublait de celui de la traduction (de l'arabe au français). Comme pressenti, les questions ouvertes intégrées dans nos deux schémas d'entretiens qui structurent nos entrevues laissaient libre cours aux participants pour s'éloigner de l'objet de la recherche. Sans les brusquer, nous parvenions à les ramener au sujet de la conversation non sans nous retrouver devant une abondance d'informations. Au moment de la transcription, nous avons opéré une sélection des données qui nous paraissaient les plus pertinentes en fonction des thèmes de nos schémas d'entretiens. Cependant, pendant l'entretien nous n'avons empêché aucun interviewé d'explorer, ne serait-ce que rapidement, tout sujet susceptible de nuancer nos thèmes (et leurs sous-thèmes) ou d'en proposer de nouveaux. En tout, nous avons obtenu après transcription un corpus de 220 pages.

La recherche documentaire

Nous avons consacré le premier mois de notre séjour en Tunisie à consulter des documents d'archives, notamment ceux du Centre de Documentation National¹¹, ainsi que des documents publicitaires portant sur la technologie en général et sur la téléphonie mobile en particulier. Pour les documents d'archives, nous nous sommes concentré sur les articles de journaux retraçant l'évolution de la téléphonie mobile en Tunisie depuis l'instauration du réseau GSM (voir lexique en annexe) au mois de mars 1998 jusqu'aux

¹¹ Le Centre de documentation national (CDN) répertorie et archive les principaux titres de la presse écrite disponible sur le territoire tunisien. Ces documents sont accessibles au grand public. Les visiteurs peuvent soit les consulter sur place soit en faire des photocopies.

premiers mois de l'année 2005. Nous avons cherché à répertorier ce que contiennent de significatif la presse gouvernementale tant officielle qu'officieuse¹², les sites web étatiques (ceux des ministères notamment) et les programmes gouvernementaux¹³ par rapport à la technologie du téléphone portable. Nous nous sommes également intéressé à la publicité visant la promotion de la technologie du cellulaire et par le fait même à l'image de l'utilisateur « technologiquement » branché. Notre corpus se compose des annonces publicitaires provenant pour la plupart de journaux généralistes et des sites web des deux grandes entreprises de télécommunications : Tunisie Télécom et Tunisiana.

Nous avons pu bénéficier des services d'une assistante du Centre pour la consultation des documents d'archives. Cette assistante nous a initié à l'outil de recherche des articles d'archives à savoir un ordinateur relié à une base de données où sont indexés tous les articles de presse numérisés. Une interface sur l'ordinateur nous permettait de faire des recherches en fonction de combinaisons de mots. Nous avons d'abord mené notre recherche en utilisant plusieurs mots clés afin d'assurer une certaine exhaustivité : par exemple, « technologie », « Internet », « téléphonie mobile », « cellulaire », « portable », « GSM »¹⁴. Puis nous avons combiné certains mots clés, par exemple, « technologie et société », « Internet et société », « portable et société », « cellulaire et société », « GSM et société », « publicité et technologie », « technologie et politique », « portable et politique », « cellulaire et politique ». Cette méthode nous a permis de trouver une quarantaine d'articles et de rapports en langue française et une trentaine en langue arabe. Ces documents traitent directement de la technologie en général, mais également de l'Internet et de la téléphonie mobile, dans des proportions assez similaires.

¹² On trouve dans l'espace médiatique tunisien la presse officielle du gouvernement comme le *Renouveau*, l'organe du Rassemblement Constitutionnel Démocratique (RCD), le parti au pouvoir, mais aussi la presse gouvernementale officieuse qui adhère pratiquement à toutes les politiques de ce parti. Les activités du RCD occupent généralement 40 à 50% du contenu informationnel de cette presse. Parmi ces journaux l'on peut citer *La presse*, *Le Temps*, *Al Chourouk*, *Le Quotidien*.

¹³ Dans la dernière campagne électorale (24 octobre 2004) du président tunisien Ben Ali, les mesures visant la promotion de la technologie dans « la société du savoir » ont été rendues publiques notamment à l'approche de l'organisation du Sommet Mondial sur la Société de l'Information (SMSI) à Tunis en novembre 2005.

¹⁴ En Tunisie, les mots portable, GSM et cellulaire sont souvent utilisés comme synonymes de la téléphonie mobile.

En plus de la recherche documentaire nous avons consacré en moyenne deux heures par jour, durant tout notre séjour de six mois, à visiter des sites Internet susceptibles de nous informer sur les orientations tunisiennes en matière de technologie ainsi que sur les mesures (économiques, politiques et législatives) adoptées pour le secteur des télécommunications. Ces sites gouvernementaux contiennent entre autres informations les programmes électoraux du parti au pouvoir. Nous avons en plus confronté ces informations avec ce qui s'écrivait dans des sites non gouvernementaux. Cette recherche nous a permis d'avoir une idée générale sur la politique de l'État tunisien dans le secteur des télécommunications et de trouver des articles et des rapports sur Internet qui nuancent les informations de la presse écrite.

Toujours dans le but de dégager un tant soit peu le discours publicitaire sur la technologie notamment à propos de la téléphonie mobile nous avons, pendant les premiers mois de notre séjour en Tunisie, réuni un corpus composé de coupons de publicités. Vers la fin de notre séjour, nous avons eu la chance de trouver la collection complète des campagnes publicitaires de l'opérateur téléphonique Tunisiana (deuxième opérateur en Tunisie après Tunisie Télécom) depuis la création de l'entreprise en décembre 2002 jusqu'à mars 2006¹⁵. Ce type d'informations n'est pas disponible sur le site Internet du premier opérateur téléphonique tunisien, la Tunisie Télécom (voir lexique en annexe). Parce que cette collection offre plus de matière d'analyse, nous avons décidé d'exclure de notre corpus l'assortiment de coupons de publicités en raison justement de son cadre temporel trop limité (des coupons de quelques entreprises étalés sur les premiers mois de notre séjour comparativement aux campagnes publicitaires d'une seule entreprise étalées sur 39 mois)

L'observation

Nous avons choisi l'observation non participante dans le but d'obtenir une vue la plus générale possible sur les usages du téléphone portable dans l'espace public. Par espace public nous désignons des milieux précis tels que les rues commerciales, les marchés ouverts, les moyens de transport en commun, les salles d'attente des entreprises et des administrations, les cafés, les restaurants, les plages, les stades où nous notions les divers

¹⁵ Le site de Tunisiana, [en ligne]. <http://www.tunisiana.com/publish/viewtheme.jsp?ID=23&> (page consultée le 04/10/2005).

usages du téléphone portable. Nous avons toujours à portée de main l'enregistreur numérique pour enregistrer nos observations et commentaires sur le vif lorsque cela était possible. Notre objectif était de situer les propos des interviewés par rapport aux usages observés, dans l'espace public, afin d'en démarquer les décalages ou les similitudes et possiblement en retirer des éléments interprétatifs. Nos observations se concentraient davantage sur les gens de la même classe d'âge que nos interviewés, hommes et femmes.

L'observation participante consiste à observer systématiquement un groupe en participant à ses activités et à sa vie collective alors que l'observation non participante consiste à porter un regard extérieur au groupe avec ou sans son accord. Dans notre cas, nous avons privilégié l'observation non participante parce que notre recherche ne porte pas sur un groupe particulier, constitué, mais sur un ensemble d'individus, que nous avons soit interrogés soit observés et qui partagent un certain nombre de comportements par rapport à l'usage du cellulaire. Toutefois, nous avons, à quelques reprises, sollicité une participation plus active notamment lorsque nous nous retrouvions dans un groupe d'appartenance (groupe d'amis et/ou leurs connaissances, la famille). Il s'agissait lorsque l'occasion s'y prêtait d'attirer l'attention du groupe sur certains thèmes relatifs à la téléphonie mobile pour lancer une discussion. Nous prenions ensuite un peu de recul pour observer les participants interagir. Nous intervenions parfois, lorsqu'il y avait écart, pour réorienter la discussion sur les thèmes qui nous préoccupaient sans pour autant conduire ou « présider » la discussion.

À quelques reprises, nous avons assisté à des débats intéressants mettant en relief des divergences sur les « vertus » et les « vices » de la téléphonie mobile en Tunisie. Ces conversations n'étaient pas enregistrées, mais nous avons, à la première occasion et dans le privé, enregistré nos commentaires et nos observations sur l'ensemble de ces discussions. La transcription des notes recueillies à partir de nos séances d'observation (passives et actives) a produit un corpus d'une vingtaine de pages. Dans tous les cas, nous avons mis en pratique les conseils et recommandations de R.Canter-Kohn et P. Nègre (1991) et si l'exercice a été assez difficile au début, au fil du temps il est devenu de plus en plus aisé.

L'articulation des trois techniques de recherche

Nous avons opté pour une approche triangulaire se basant sur les entretiens semi-dirigés, la recherche documentaire et l'observation non participante. Chacune de ces techniques contribue à sa façon et, selon ses spécificités, à la collecte des données mais c'est dans leur articulation que nous comptons tirer le plus grand avantage. Grâce à la recherche documentaire, nous avons pu déceler en partie ce qui « se dit » en Tunisie sur la technologie et le téléphone portable par la lecture des documents d'archives, des pages de sites web, de la presse écrite et par le visionnement et l'écoute des médias audiovisuels¹⁶. Ce suivi de ce qui se passe sur la scène médiatique tunisienne concernant la technologie nous a permis de conforter les thèmes que nous avons retenus dans nos schémas d'entretien et qui reviennent de façon itérative dans les médias publics. Cela nous a permis d'engager avec confiance la phase des entretiens tout en ayant en toile de fond cet ensemble d'informations nous permettant de diriger nos entretiens et par le fait même de mieux saisir la portée de ce que les interviewés disaient.

L'observation non participante complète les entretiens parce qu'elle permet, un tant soit peu, de savoir si ce que disent les interviewés à propos de leurs usages de la technologie est reflété dans les comportements et les conversations publics de gens qui sont de la même classe d'âge et qui fréquentent les mêmes lieux publics. De ce fait, la combinaison de ces techniques nous permet de mieux saisir notre objet de recherche. Grâce aux entretiens semi-dirigés nous espérons, à partir de ce que disent les participants, relever leurs usages et leurs stratégies d'appropriation de la technologie du téléphone portable. Avec l'observation nous tentons de vérifier si les propos des interviewés « collent » avec ce que nous voyons et entendons dans l'espace public. La recherche documentaire nous a permis quant à elle de relever ou non des décalages par rapport aux stratégies d'appropriation de la technologie. Autrement dit, cela nous donne la possibilité de comparer le discours des usagers, ou plus précisément, ce qu'ils disent faire de la technologie, par rapport à ce qui est véhiculé dans la presse écrite et dans la publicité commerciale sur la technologie en général et sur le portable en particulier afin de savoir s'il y a convergence ou divergence entre les deux formes de discours.

¹⁶ Si la recherche documentaire a été intensive surtout pendant le premier mois en Tunisie, elle traverse tout notre séjour de six mois sur le terrain.

Difficultés inhérentes au terrain tunisien

La première difficulté à laquelle nous avons été confronté est l'indifférence de certaines administrations tunisiennes face à nos demandes répétées de rendez-vous et de consultation de certains documents et rapports. À titre d'exemple, nous avons passé tout le premier mois de notre séjour à Tunis à solliciter des rendez-vous avec les premiers responsables de Tunisie Télécom (le premier opérateur téléphonique en Tunisie), mais en vain. À chaque fois, le rendez-vous était reporté de semaine en semaine. À notre demande de consulter des documents et des statistiques relatives à la téléphonie mobile et à la politique générale de cet opérateur, l'on nous répondait que cela dépendait de la signature du PDG lui-même. Même réponse chez Tunisiana. Nous avons supposé que chacun ne voulait révéler aucune information pouvant profiter à la concurrence.

La recherche documentaire sur Internet n'a pas toujours été facile. La vitesse des connexions varie selon les publijets, mais elle est généralement assez lente. Le téléchargement d'articles, de rapports ou de simples textes, s'avérait parfois ardu, mettant notre patience à l'épreuve. Pour justifier la lenteur des connexions, l'on prétextait souvent qu'il y a trop d'utilisateurs en même temps et que cela allait s'améliorer avec l'introduction du service ADSL (voir lexique en annexe) pour augmenter la fiabilité et la vitesse des connexions Internet. De surcroît, pour éviter l'accès à des contenus prohibés, l'impression des documents dans un publijet est généralement sous le contrôle du gestionnaire. Bref, la recherche sur Internet peut parfois s'accompagner de certaines restrictions et de contraintes matérielles.

Les gens que nous avons interviewés nous avaient tous confirmé leur participation par téléphone et par courriel avant que nous commencions le terrain. En effet, nous les avons tous contactés depuis le Canada. Le courriel nous a beaucoup facilité la tâche parce qu'il nous a permis de leur présenter le détail de notre travail. Nous avons toutefois rencontré quelques problèmes dans l'organisation des rendez-vous avec les femmes participantes. Pendant les quatre premiers mois de notre séjour en Tunisie, l'administration tunisienne avait adopté le régime de la double séance (journée discontinue), de 8 à 12h et de 14 à 17h. Il nous était difficile de fixer des rendez-vous entre 12 et 14h parce que les employés voulaient se reposer et vaquer à d'autres occupations. Mais il était également difficile de les fixer au-delà de 18h notamment chez les femmes mariées. Elles devaient rentrer à la maison tout de suite après le travail pour soit s'occuper des enfants, soit éviter les

remarques et les reproches de leurs maris. Il n'est pas aisé pour une femme mariée en Tunisie, et généralement dans les pays arabo-musulmans, de s'attarder avec une personne qu'elle ne connaît pas, ou pas assez. Pour résoudre ce problème, elles ont accepté de nous recevoir chez elles parfois en présence de leurs maris¹⁷ en dehors des heures de travail, les après-midi du samedi et du dimanche.

Il n'y avait pas de problèmes majeurs à organiser des rendez-vous au-delà de 18h avec les participants masculins. Chez certains, en particulier les célibataires, il fallait seulement éviter la journée, et notamment la soirée, du samedi. Au début du mois de juillet s'est installée la séance unique (continue), de 7h à 14h. Il devenait alors parfois difficile d'organiser des rendez-vous, surtout en début de soirée¹⁸. L'après-midi est généralement consacrée à la sieste et la soirée à la promenade et au bavardage avec les amis dans les cafés. Comme nous avons réalisé la majorité de nos entretiens (14) pendant le régime de la double séance nous avons pu atteindre notre objectif de 18 et respecter notre échéancier sans trop de difficultés.

Le transport dans la capitale Tunis nous a également posé quelques problèmes. La majorité des participants tenaient à ce que les séances d'entretiens se déroulent dans des endroits situés à proximité de leurs domiciles, de préférence dans un café ou dans un jardin public et ne voulaient pas revenir jusqu'au centre ville où nous résidions. Nous prenions généralement le bus dont les horaires coïncidaient rarement avec notre propre horaire ce qui occasionnait des retards ou une consommation de temps assez onéreuse. En ce qui concerne les quatre dernières entretiens, organisés dans la ville de Zarzis, nous n'avons pas rencontré de problèmes particuliers. Le hasard a fait que les participants habitaient pour la plupart à proximité de là où nous demeurions. Toutes les rencontres dans cette ville ont été organisées dans des cafés près de la plage parce que les participants l'exigeaient. Ils voulaient en outre que ce soit en début de la soirée parce que le temps est généralement moins chaud (nous étions au mois de juillet). Étant donné que la ville jouxte la mer, la saison estivale s'accompagne habituellement de la prolifération

¹⁷ Les maris ne contribuaient pas à la discussion. Certains d'entre eux se contentaient d'observer de loin le déroulement de la séance d'entretien. Cela nous a un peu gêné au départ mais nous avons fini par nous habituer à cette présence.

¹⁸ Le régime de la séance unique (continue) est adopté en Tunisie pendant la saison estivale (juillet et août) et le mois du Ramadan.

d'activités commerciales et touristiques et de l'accroissement du nombre des cafés et des restaurants sur cette zone côtière. Les interviewés tenaient à joindre l'utile à l'agréable.

Protocole d'encadrement

Avant de quitter Québec pour la collecte de nos données nous avons soumis notre projet de recherche au comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval pour approbation. Puisque notre projet impliquait des sujets humains, l'aval de cet organisme nous était nécessaire pour la poursuite de la recherche. L'attestation de conformité déontologique (2004-285) nous a été délivrée en février 2005.

Notre séjour de recherche en Tunisie (mars à août 2005) a été facilité par la supervision du professeur Larbi Chouikha, de l'Institut de Presse et des Sciences de l'Information (IPSI) à l'Université de Manouba¹⁹. Chercheur d'expérience, il a veillé sur le bon déroulement de nos activités, avec l'accord de notre directeur de thèse et de notre directeur de programme. Nous lui avons montré les transcriptions de nos entrevues au fur et à mesure que notre recherche avançait. Aussitôt terminée la transcription d'une entrevue, nous la lui envoyions ainsi qu'à notre directeur par courriel. Il a également pu consulter l'ensemble des documents d'archives que nous avons collectés. Ses conseils et ses recommandations nous ont permis de compléter notre documentation et de surmonter certaines difficultés, matérielles et autres, liées au bon déroulement de nos entretiens. D'autre part, durant notre séjour en Tunisie, nous avons bénéficié de l'encadrement de Mme Houda Boujardine, documentaliste à l'Agence Nationale de Protection de l'environnement. Elle nous a surtout aidé à mieux cibler nos recherches dans les centres d'archives. Ses contacts nous ont facilité l'introduction dans ces centres et nous ont permis la consultation d'un maximum de documents. Grâce à son intervention, une fonctionnaire au Centre de Documentation National nous a initié à la recherche dans la base des données de cet organisme. Ses recommandations et ses conseils nous ont été d'une aide

¹⁹ Le professeur Larbi Chouikha est l'un des rares chercheurs tunisiens qui s'intéressent aux discours de presse sur les technologies de communication. Monsieur Chouikha a déjà effectué un séjour à l'Université Laval (hiver 2001) à titre de professeur invité du Département d'information et de communication dans le cadre de la convention intervenue entre l'Université Laval et l'Université des lettres, des arts et des sciences humaines (Tunis I), sous la responsabilité du professeur Roger de la Garde.

précieuse notamment en ce qui a trait à la façon de faire la recherche documentaire par mots clés.

Outils d'analyse des données

L'analyse de discours

L'analyse du discours ambitionne d'étudier toute production verbale, d'analyser tous les énoncés en situation, par opposition à l'étude de la langue hors contexte. Sachant qu'un discours est une structure transphrastique, orientée, tous les corpus sont possibles.

L'analyse de discours s'attache globalement à l'analyse de l'usage de la langue ou encore à l'usage réel du langage, par des locuteurs réels, dans des situations réelles (Laborde, 2001 : 58).

Notre approche se distingue de la linguistique en ce sens que le corpus n'est pas étudié en soi et pour soi, mais plutôt comme indicatif d'une situation particulière et d'un contexte particulier.

L'analyse de discours est l'analyse de l'articulation du texte et du lieu social dans lequel il est produit. Le texte seul relève de la linguistique textuelle ; le lieu social, lui, de disciplines comme la sociologie ou l'ethnologie. Mais l'analyse de discours en étudiant le mode d'énonciation, se situe, elle, à leur charnière. Il y a bel et bien articulation et non pas continuité parce que l'un ne peut légitimement revendiquer le droit d'absorber l'autre. Et l'analyse de discours ne se réduit ni à l'un ni à l'autre. Le texte et son lieu social sont comme le recto et le verso d'une feuille de papier ; ou encore pour prendre une comparaison chez Saussure, comme le signifiant, le signifié et le signe. Signifiant, signifié et signe sont trois réalités bien identifiées même si elles sont liées les unes aux autres. Il en va de même du texte, du lieu social et du mode d'énonciation qui les articulent. (Maingueneau, 2005)

Notre analyse porte sur les énoncés relatifs à la technologie tels que nous les dégagerons de la presse écrite en Tunisie, de la publicité commerciale imprimée et des sites web des entreprises de la téléphonie. L'objectif est de reconstituer un discours politique à travers l'analyse de la presse d'information et en second lieu un discours commercial à travers l'analyse de la publicité imprimée et des sites Internet. Le corpus que nous avons pu constituer se veut une tentative de saisie « d'une situation particulière et d'un contexte particulier ». Il ne constitue pas en soi un discours. Son analyse a pour objectif d'en

dégager un ou des discours. Le discours de presse ou publicitaire serait celui que l'analyse dégagera. Grâce à elle le discours médiatique (presse, publicité, site web) ainsi reconstitué apparaîtra comme :

[...] un « filtre » où il serait possible de recueillir les représentations d'une époque. La presse est ainsi considérée par plusieurs auteurs comme un vecteur privilégié de l'idéologie populaire en raison de sa double action de « spectacularisation »/ « simplification » de la réalité. (Laborde, 2001 : 45)

Il convient toutefois de préciser qu'en Tunisie le discours médiatique n'est pas seulement considéré par l'État comme un vecteur privilégié de l'idéologie populaire mais aussi, et surtout, comme un vecteur privilégié de l'idéologie politique. Ce vecteur politique est très englobant. Il traverse tous les niveaux des médias, la presse en particulier. Cette dernière n'est généralement que l'écho du dire politique. Il est donc parfois difficile de distinguer, en Tunisie, une presse autonome et indépendante d'une presse politique. Certains qualifient la presse d'étatiste parce qu'ils la considèrent comme un outil de propagande plutôt qu'un espace pour l'expression de l'opinion publique. Certains qualifient la publicité commerciale d'apolitique puisque son premier objectif serait de vendre alors que d'autres y voient une alliance entre les visées marchande et politique.

Toutefois, même si ces médias ont un pouvoir non négligeable, on sait depuis déjà quelques années en sciences de l'information et de la communication, que le message n'est pas forcément reçu « tel quel » par le récepteur mais est généralement renégocié et restructuré.

Quelle que soit la machine que j'utilise pour communiquer, je ne suis jamais sûr, moi sujet parlant, que j'accomplirai mon désir de faire partager à l'autre le monde que je suis en train de signifier par mon discours. (Charaudeau, 1997 : 229)

Face à une presse qualifiée d'étatiste ou une publicité accusée de connivence, la marge de manœuvre du récepteur n'est pas complètement négligeable. Nous pensons que les messages de persuasion, politiques ou commerciaux, ne « passent » pas automatiquement chez la population en général et chez les jeunes cadres tunisiens en particulier. L'analyse de leurs propos vise justement à vérifier si tel est le cas. Non seulement nous voulons dégager, par le même procédé analytique, le discours de nos

répondants, mais également leur perception de ce qu'ils perçoivent comme des discours politique et commercial.

L'utilisation du logiciel QSR NVIVO

L'analyse des données est

[...] un processus qui implique un effort explicite d'identifier les thèmes, de construire des hypothèses (idées) telles qu'elles émergent des données ainsi que de clarifier le lien entre les données, les thèmes et les hypothèses conséquentes. (Tesch, 1990 : 113)

Ce processus comprend deux étapes principales. La première est celle de l'organisation des données. Elle implique une segmentation et une déconstruction (« décontextualisation ») des données. La seconde consiste en leur interprétation appelée également catégorisation ou encore reconstruction (« recontextualisation »). Habituellement tout travail d'analyse de données qualitatives consiste à lire et relire les documents pour tenter de bien saisir les énoncés apparents et cachés pour ensuite identifier les thèmes principaux. Ensuite, on entame la phase de la codification. Elle peut s'accomplir ligne par ligne ou paragraphe par paragraphe dépendamment du choix effectué par le chercheur. Une fois ce travail achevé il faut procéder à des recoupements pour voir s'il y a des thèmes articulés et par le fait même déterminer ce qu'ils signifient. Cette étape permet d'amorcer la catégorisation. Elle ne peut se faire sans reproduire les extraits des entrevues, les découper, les ficher afin de regrouper ceux qui expriment une similitude thématique, élaborer un système de code pour le repérage des données (par exemple les couleurs, les symboles). Le travail sur les données peut s'avérer dans ce cas fastidieux. Par ailleurs, les étapes de l'organisation et de la classification des données exigent du chercheur le sens de la méthode et un esprit ordonné. Toutes ces étapes correspondent à la déstructuration (décontextualisation) des données où ces dernières sont détachées de leur contexte originel et sont regroupées par thème. La reconstruction (recontextualisation) réfère pour l'essentiel au travail de définition des catégories d'analyse. Ces dernières sont formulées à partir des ensembles conceptuels constitués par les données regroupées thématiquement.

Le logiciel d'analyse de données qualitatives QSR NVivo²⁰ permet de respecter la même logique. Les tâches d'analyse gardent les mêmes caractéristiques de méthode et de rigueur.

Le moment de l'organisation des données s'effectue toujours selon une logique de segmentation, de déconstruction. La même imprégnation du chercheur face à ses données continue, le même regard attentif à propos des thèmes qui se dégagent des propos perdure. Ligne par ligne, paragraphe par paragraphe, le chercheur tente de dégager, selon une logique inductive, ce que les propos reflètent en gardant à l'esprit la question de recherche au cœur de la collecte des données. Le chercheur a alors le choix de classer ses premières codifications selon la structure en arborescence inhérente au logiciel ou les entreposer provisoirement, sans structure particulière, par l'usage de la fonction free node²¹. Dans le premier cas, un réseau conceptuel hiérarchique se met progressivement en place car les matériaux des entrevues subséquentes sont peu à peu intégrés aux catégories identifiées où ils génèrent de nouveaux embranchements à la structure arborescente [...] L'usage du logiciel facilite certaines opérations. Par exemple, à l'étape de la « recontextualisation », le logiciel permet de garder un lien constant entre l'original des propos de la personne et l'extrait codifié, placé sous une adresse et une appellation spécifiques. Le logiciel garde trace de l'entrevue originale, il numérote les lignes du matériel extrait et il calcule même le pourcentage de la portion représentée. Le

²⁰ La première version du logiciel a été développée en 1999 par la compagnie QSR International à Melbourne en Australie. C'est en fait une version révisée et améliorée du logiciel NUD*IST.

²¹ Un noeud est un contenant dans lequel NVivo emmagasine une catégorie ou un codage. Si les documents peuvent être associés à la partie empirique du projet, les noeuds sont, pour leur part, plus près des idées, de la théorie. Ils permettent de classifier et de représenter des processus, des faits, des concepts abstraits, des lieux ou des individus. Un noeud peut indexer un nombre illimité de portions de documents et un document peut être codé par un nombre illimité de noeuds. Si un passage déjà codé à un noeud y est codé à nouveau, NVivo a l'«intelligence» de ne pas créer de redondance et de ne coder un passage donné qu'une seule fois. Un noeud peut n'indexer aucun texte et simplement servir à classifier des sous-noeuds. Inter reliés mais distincts, les systèmes de documents, de noeuds et d'attributs sont inter reliés mais aussi séparés. La suppression d'un document n'entraîne pas la suppression des noeuds ou des attributs qui lui sont reliés et inversement. Cette suppression ne fait qu'éliminer les liens entre ce document et les noeuds et attributs qui y étaient reliés. En furetant un noeud, on aperçoit tout le texte qui y est codé et, parce que ce matériel est toujours en lien dynamique avec le reste du projet, il est possible de modifier le codage ou de le poursuivre pour raffiner la catégorisation. (Bourdon, 2001 : 6)

logiciel facilite aussi l'élaboration et l'accès aux mémos théoriques, attachés aux nœuds (node dans Nvivo) pour lesquels ils ont été conçus. Ceci permet donc une consultation rapide et efficace des notes accumulées, jour après jour, à propos d'un nœud donné. Le chercheur évite ainsi de devoir élaborer un système de classification complexe et de le garder constamment à jour dans le cas de classifications multiples. (Savoie-Zajc, 2000 : 104)

Notre corpus comprend la transcription de nos 18 entretiens d'une durée moyenne de quatre-heures chacun, et de nos notes d'observation, pour un total d'environ 250 pages, en plus des documents de presse et de la publicité. Avant de procéder au codage de nos données nous avons lu et relu nos documents. Ensuite, plusieurs étapes se sont succédées.

Catégorisation

Pour que ces documents soient importés dans Nvivo il faut qu'ils soient enregistrés en interligne simple dans le format « texte brut ». Chaque document est ensuite identifié afin de faciliter son enregistrement et son repérage par Nvivo. L'identification est séparée du texte par un double interligne. Nous avons choisi comme unité d'enregistrement une question et sa réponse. Pour son enregistrement, chaque unité est précédée d'un astérisque.

Une fois les entretiens transcrits à interligne simple, et formatés en texte brut (traitement de texte), une fois démarquées les unités d'enregistrement (à l'aide d'un astérisque) nous avons ouvert un projet NVivo (intitulé « thèse Amor ») dans lequel nous avons importé nos 19 documents (les 18 entretiens et nos notes d'observation réunies dans un seul document). L'interface du logiciel s'ouvre sur une double fenêtre : celle du haut (*Document Explorer*) contient les documents importés et la seconde (*Node Explorer*), les « nœuds » à créer.

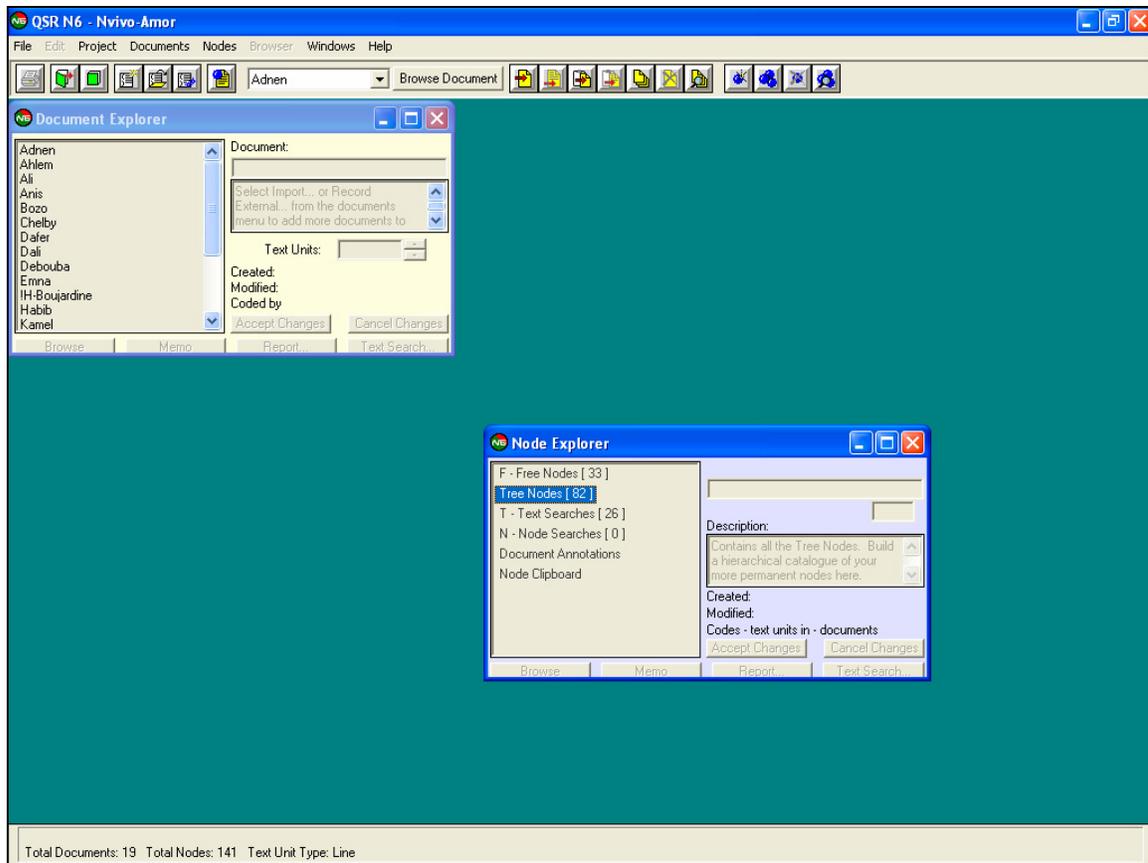


Figure 1. Document Explorer et Node Explorer dans QSR NVIVO

Document Explorer ou « L'explorateur des documents » affiche et identifie tous les documents importés (voir liste, à gauche de la fenêtre). L'ouverture d'un document se fait d'un double clic. Voici un exemple. Le texte placé entre deux astérisques contient une question et sa réponse.

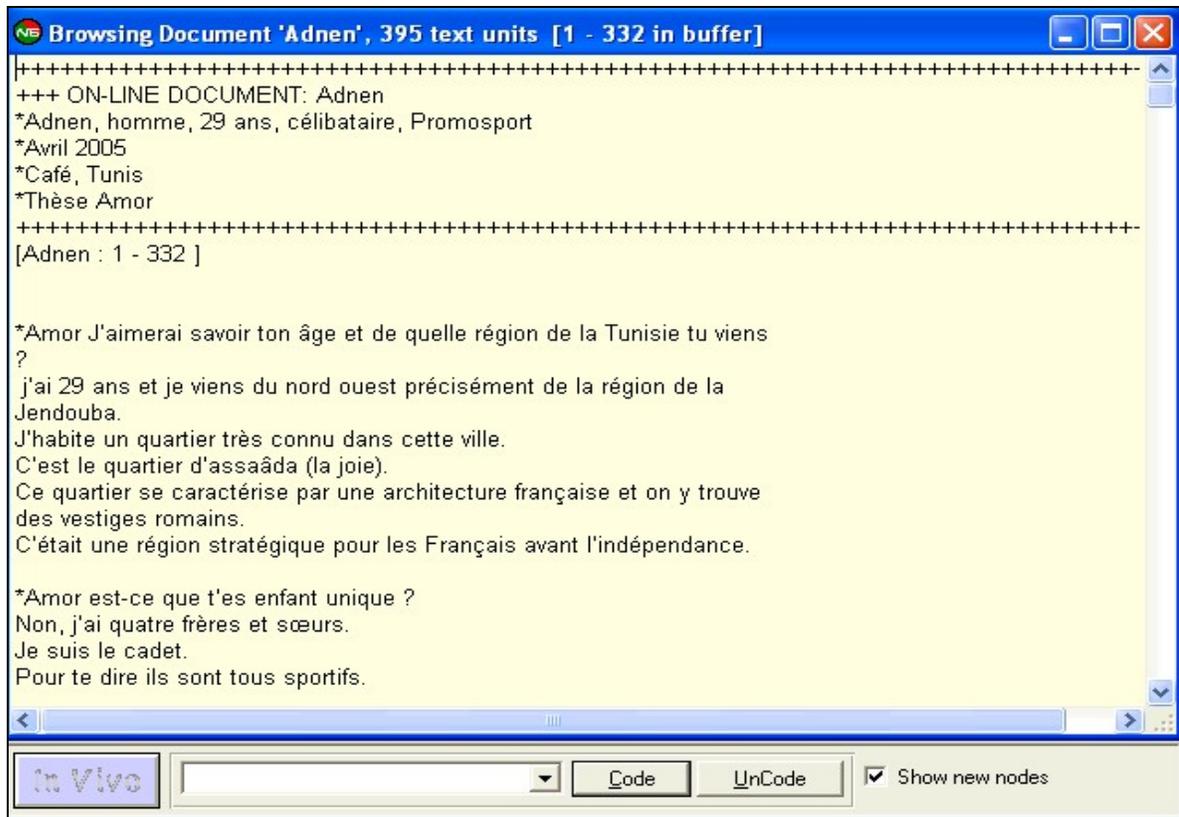


Figure 2. *Texte dans QSR NVIVO*

Après de multiples lectures de nos documents, nous avons dressé une liste de 24 mots clés que nous jugions les plus significatifs c'est-à-dire qui permettaient de classer la très grande majorité des documents dans des catégories en lien avec notre question de recherche. Ces mots clés sont : modernité, famille, travail, formation, politique, publicité, nostalgie, usage, autonomie, liberté, mode, distinction, homme, femme, religion, sécurité, maux, tabou, inconvéniént, sexe, public, privé, discours, études. Nous avons demandé à Nvivo d'« explorer » tous les documents à l'aide de chacun des mots-clés, ligne par ligne. L'ensemble des résultats de chaque « exploration » c'est-à-dire l'ensemble des lignes contenant le mot-clé, constitue un « rapport ». Les résultats n'étaient pas toujours quantitativement ou qualitativement significatifs par rapport à notre question de recherche. Nous avons fixé le seuil du quantitativement significatif à 60 %. Ainsi avons-nous éliminé les résultats pour les mots-clés « maux », « tabou » et « inconvéniént » (tableau 1). Par contre, certains mots-clés ont « livré » une faible quantité de lignes mais qualitativement significatives pour l'analyse (voir les mots-clés « religion », « homme » et « modernité »). Certains résultats d'exploration, statistiquement significatifs, ont été

éliminés soit parce qu'ils faisaient « double emploi » avec d'autres résultats (par exemple, les lignes produites par l'exploration du mot-clé « sexe » se retrouvent soit dans le rapport « homme » soit dans le rapport « femme »), ou encore parce que les résultats de deux explorations (par exemple, « public » et « privé ») se retrouvent à l'intérieur d'un tiers rapport (dans ce cas, le rapport « politique »), et finalement parce que le rapport de l'un se retrouve dans un autre, plus volumineux (par exemple, les résultats de l'exploration « études » se retrouvent dans celui de « formation »). Pour ces raisons, nous avons éliminé les catégories « sexe », « public », « privé » et « études » sans pour autant éliminer leurs résultats, de l'analyse. Au total, des 24 mots-clés, nous en avons retenu 17 : modernité, famille, travail, formation, politique, publicité, nostalgie, usage, autonomie, liberté, mode, distinction, homme, femme, religion, discours et sécurité.

Tableau 1. Résultat de l'exploration des documents à l'aide des 24 mots-clés

| Mot-clé | (N) ligne | (%) entrevues | (%) unités d'enregistrement |
|--------------|-----------|---------------|-----------------------------|
| maux | 0 | 0% | 0,0% |
| tabou | 1 | 5% | 0,0% |
| inconvenient | 5 | 26% | 0,1% |
| religion | 6 | 11% | 0,1% |
| homme | 12 | 37% | 0,2% |
| Modernité | 16 | 37% | 0,2% |
| nostalgie | 17 | 79% | 0,3% |
| sexe | 22 | 95% | 0,3% |
| autonomie | 24 | 95% | 0,4% |
| liberté | 25 | 68% | 0,4% |
| mode | 29 | 95% | 0,4% |
| distinction | 37 | 89% | 0,5% |
| sécurité | 45 | 100% | 0,7% |
| femme | 48 | 63% | 0,7% |
| public | 52 | 100% | 0,8% |
| privé | 64 | 100% | 0,9% |
| usage | 68 | 95% | 1,0% |
| études | 100 | 100% | 1,5% |
| publicité | 107 | 95% | 1,6% |
| politique | 109 | 100% | 1,6% |
| famille | 177 | 100% | 2,6% |
| discours | 259 | 100% | 3,8% |
| travail | 294 | 100% | 4,3% |
| formation | 672 | 100% | 9,8% |

Codification

Nous avons ensuite donné instruction à Nvivo de reproduire les cinq lignes précédant et les cinq lignes suivant chaque ligne contenant un mot-clé de façon à reconstruire (recontextualiser) le mot-clé. Nous obtenions ainsi 17 rapports « reconstruits » (ou recontextualisés) c'est-à-dire autant d'assemblages d'unités d'enregistrement tirées de l'ensemble des documents configurant autant de mots-clés ou catégories. Ces rapports « reconstruits » étaient ensuite codés comme autant de « nodes libres » (*free nodes*), ou « nœuds » identifiés par le mot-clé.

Nous étions passé d'un ensemble ordonné c'est-à-dire 18 ensembles d'énoncés ordonnés selon la « logique » du schéma d'entretien (suite de questions et réponses) et identifiés à chaque répondant ou répondante (plus un ensemble d'énoncés ordonnés selon la technique de l'observation non participante) à 17 ensembles d'énoncés ordonnés selon la logique catégorielle des mots-clés jugés significatifs pour la suite de l'analyse.

L'arborescence

Il s'agit maintenant d'imprimer les nodes libres, de les lire et relire afin de dégager, entre elles, des liens d'articulation ou d'hierarchisation. L'exercice consiste à « ancrer » dans une position de « souche » (*root*) ou de « parent » (*parent*) c'est-à-dire le long de la première ligne d'une arborescence ou dans une position de « branche » (*branch*) ou d'« enfant » (*children*) c'est-à-dire le long des lignés qui « descendent » de la souche ou du parent soit l'un ou l'autre des nodes libres, soit des nodes « reconstruits » à partir des nodes libres. Ainsi, les nodes situés sur la deuxième ligne sont de la même « lignée » (ou *siblings*) et ceux de la troisième, des « enfants » de la deuxième « génération » et les « petits enfants » de la lignée des « parents souches ». Ainsi, le travail de codification à cette étape d'articulation ou d'hierarchisation est crucial car il se situe à la charnière de l'analyse (reconstruire à partir d'un ensemble ordonné d'énoncés d'autres ensemble ordonné d'énoncés) et de l'interprétation (trouver entre ces ensembles ordonnés ou nodes libres) des liens d'association ou de causalité (dans le sens qu'un parent « cause » l'enfant, ou la souche les branches). À travers la représentation graphique ou arborescence, doit pouvoir se lire la compréhension et l'explication du phénomène à l'étude (la « réponse » à la question de recherche).

Par la construction de la structure arborescente, [le chercheur] dégage un sentiment d'ordre (le matériel prend un certain agencement) et un sentiment de progression (la structure se développe, s'enrichit, se ramifie au fur et à mesure de la codification). De plus, puisque les modifications sont faciles à effectuer, le chercheur peut « jouer » avec les relations qu'il établit entre les nœuds : intégration, subordination. Le recours aux opérateurs logiques accentue ce sentiment de pouvoir « jouer » avec ses données : leur interrogation permet au chercheur de créer des associations ou des intersections entre des nœuds et ainsi de réaliser si le rapprochement obtenu est susceptible d'offrir de nouvelles pistes de compréhension du matériel. (Savoie-Zajc, 2000 : 114)

Voir un extrait de notre arborescence.

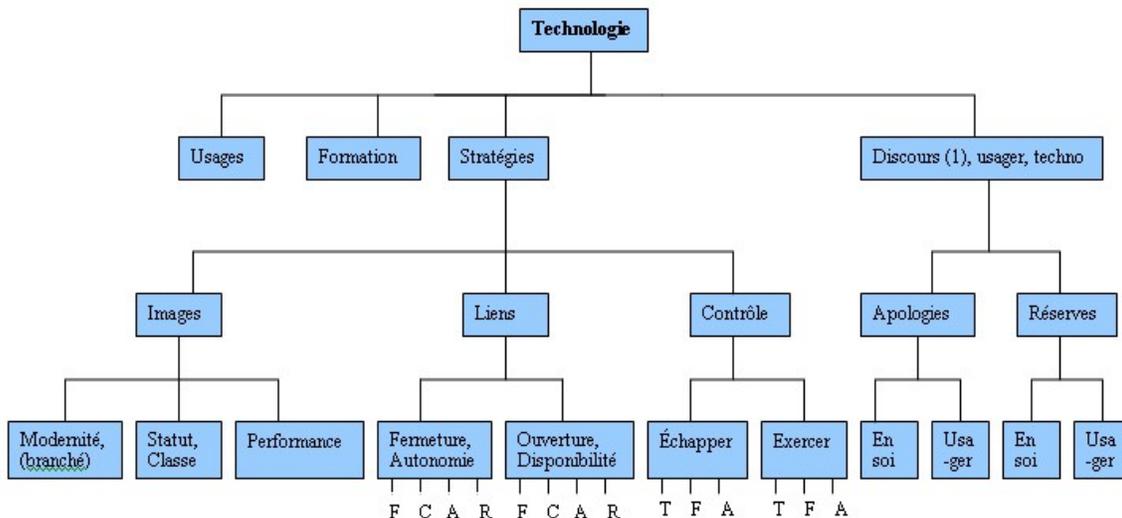


Figure 3. *Arborescence*

Afin d'aider à l'analyse et à l'élaboration de l'interprétation, Nvivo offre la possibilité d'appliquer la logique booléenne au travail de « reconstruction » des ensembles ordonnés ou encore d'attacher des mémos à des unités d'enregistrement, lesquels peuvent contenir des rappels, des intuitions, des hypothèses de travail (voir l'exemple).

Un mémo dans NVivo est un document pratiquement comme les autres, exception faite que son nom se termine par «-Mémo» et qu'il a la propriété d'être un mémo (réversible via la fenêtre Propriété du document). Il peut être codé, faire l'objet de recherche textuelle ou autre et il est en lien dynamique avec le reste du projet. Un mémo peut être isolé, ou il peut être lié à un nombre illimité de nœuds ou de documents. Une bonne pratique d'analyse consiste à conserver toutes les notes

analytiques et autres du projet dans des mémos plutôt que dans des documents séparés extérieurs à NVivo. De cette manière, ils peuvent être associés efficacement aux concepts et traces empiriques pertinentes tout au long de l'analyse et sont faciles à localiser lors de la phase de rédaction de rapport. (Bourdon, 2001 : 12)

Les mémos apparaissent chaque fois que l'unité d'attache est « appelée », et ils peuvent être regroupés par ordre chronologique afin qu'on puisse, en quelque sorte, suivre à la trace le déroulement de notre pensée analytique et interprétative.

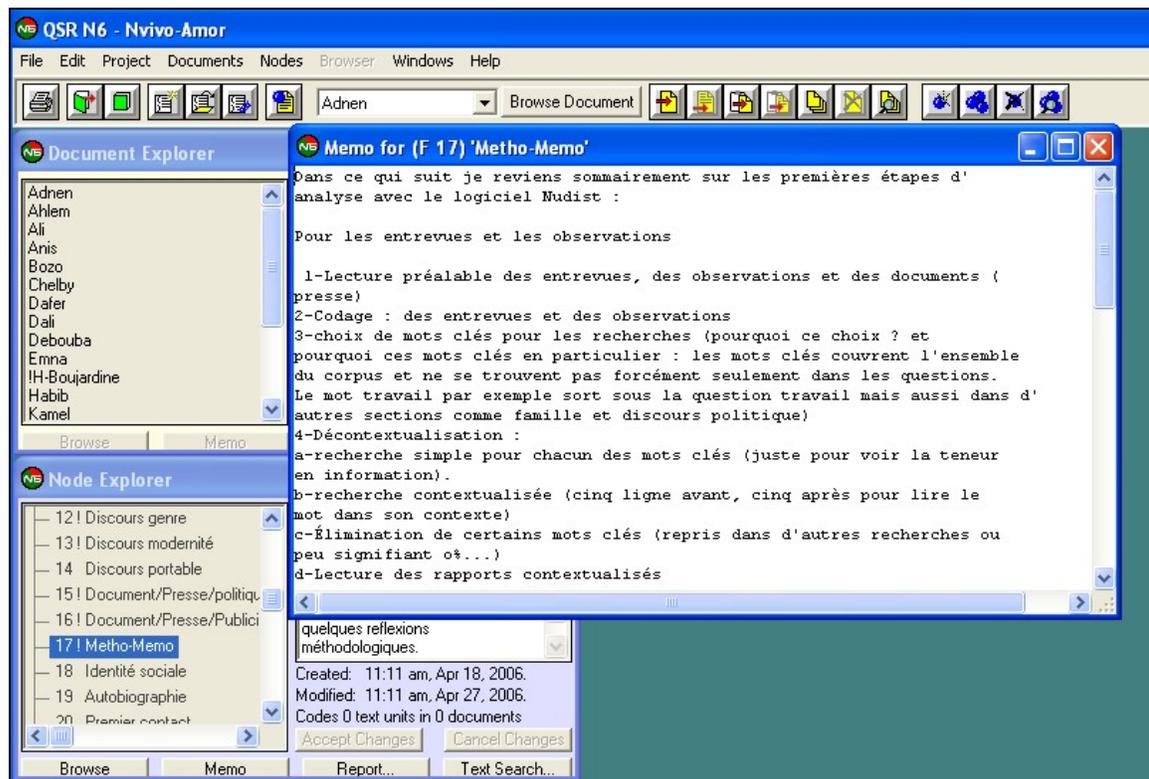


Figure 4. Mémo dans QSR NVIVO

Les documents de presse et de la publicité

La première lecture de notre corpus d'articles de presse en langues française et arabe nous a permis d'éliminer les doublons, c'est-à-dire les articles traduits du français à l'arabe et inversement. En multipliant les lectures, nous avons appliqué à ce corpus d'articles la même démarche de catégorisation, de codification et d'arborescence, mais crayon à la main, que celle appliquée aux entretiens à l'aide du logiciel. Une fois l'arborescences tracée sur papier, et après avoir sélectionné les unités d'enregistrement (les paragraphes des articles) à déposer dans les « nodes » respectifs, nous les avons « reproduits » dans

le projet Nvivo (création et hiérarchisation des nodes, et transfert manuel des unités d'enregistrement i.e. recopier les paragraphes extraits des articles dûment identifiés dans les nodes respectifs).

Notre corpus de publicité se limite à la collection complète des campagnes publicitaires de l'opérateur téléphonique Tunisiana (deuxième opérateur en Tunisie après Tunisie Télécom) depuis la création de l'entreprise en décembre 2002 jusqu'à mars 2006. Nous avons, ici encore, suivi la même démarche de catégorisation, de codification et d'arborescence d'abord, sur papier et crayon à la main, pour ensuite la « reproduire » dans le projet Nvivo. Dans ce cas, l'unité d'enregistrement, c'est l'affiche publicitaire (image et texte). Notre arborescence (voir annexe) et les nodes qui la composent est la résultante de l'analyse de trois corpus : les entretiens (la première moitié du schéma d'entretien, section bleue, et la seconde moitié, section orange), les articles de presse (section verte) et les campagnes publicitaires (section jaune).

CHAPITRE 3. ANALYSE

Le présent chapitre se compose de quatre sections. Dans la première nous présentons une description sociodémographique des participants. Dans la deuxième section nous traitons des dimensions de l'appropriation de la technologie, à savoir les usages, la formation, les stratégies et le discours sur la technologie. Dans la troisième section nous exposons les discours de presse et commercial. La quatrième section est, enfin, consacrée au discours sur les discours.

Description

Avant de présenter l'analyse de nos entretiens, nous tenterons, dans cette première section, de dresser un rapide portrait de la Tunisie en la comparant au Québec et ensuite de dresser un profil sociodémographique sommaire de nos interviewés. La comparaison Tunisie/Québec a pour objectif de mettre en lumière certains traits d'une société civile moderne dont ceux de la scolarité, de l'urbanité et des moyens de communication collective. En d'autres mots, est-ce que les comportements des usagers tunisiens du téléphone portable peuvent avoir une résonance au Québec? En dressant le profil sociodémographique, nous voulons mesurer la « normalité » de notre échantillon par rapport à l'ensemble de la population tunisienne. La constitution d'un échantillon, comme le nôtre, par la technique dite « boule de neige » ne peut prétendre à la représentativité et ne peut servir de base à la généralisation des résultats de l'analyse. Cependant nous devons chercher à savoir si du profil sociodémographique de nos 18 interviewés il est possible de dégager des traits communs, autrement que ceux qui ont servi de critères de sélection (type d'emploi et scolarité). En d'autres mots, est-il possible de qualifier notre échantillon et en quoi cette qualification peut servir notre analyse et préciser notre problématique.

Le territoire²²

La Tunisie est un pays de l'Afrique du Nord. Elle est située avec la Mauritanie, le Maroc, l'Algérie et la Libye, dans la région dite du Maghreb c'est-à-dire dans cette partie extrême Ouest du monde arabe, là où « se couche le soleil sur le monde arabe ». Contrairement au Québec, la Tunisie a une longue histoire et a connu plusieurs colonisations. La Tunisie était en effet peuplée depuis la préhistoire. Des traces de présence humaine ont été découvertes dans les couches profondes du paléolithique²³. Les premiers habitants de la Tunisie sont les Berbères. Fondé en 814 av.JC par les Phéniciens, Carthage (la partie nord de la Tunisie) ne manque pas de provoquer des rivalités avec l'Empire romain alors en pleine expansion. Ces rivalités ne tardent pas à se manifester par des guerres entre les deux empires. Ces guerres s'achèvent par la victoire des Romains et leur prise de pouvoir en 146 av.JC. Le règne de l'Empire romain se poursuit jusqu'au cinquième siècle. Durant les cinquième et sixième siècles après JC, la Tunisie est envahie par les Vandales puis reprise par les Byzantins. Au septième siècle, la Tunisie intègre le monde musulman. La ville de Kairouan devient la capitale et le centre de la vie religieuse. C'est la ville où l'on trouve les mosquées les plus anciennes et les plus prestigieuses du Maghreb. Durant les siècles suivants, la civilisation musulmane connaît un grand épanouissement, favorisé par les dynasties arabes puis ottomanes qui se sont succédées à la tête du pays. Avec l'affaiblissement de la dynastie des Husseinites (fondée en 1705), la France envahit la Tunisie en 1881 et impose son protectorat au « Bey »²⁴, provoquant ainsi une réaction anticoloniale très forte dans le pays. En 1920, le Parti Libéral Constitutionnel (le Destour) est fondé par les nationalistes tunisiens. Le Néo-Destour, créé en 1934, devient rapidement la principale force oeuvrant pour l'indépendance de la Tunisie. Après plusieurs

²² Les statistiques, chiffres et tableaux proviennent pour la plupart des sites web de l'Institut national des statistiques de la Tunisie (www.ins.nat.tn), Statistiques Canada (www.statcan.ca/), l'Institut de la Statistique de Québec (www.stat.gouv.qc.ca/), l'Internet World Stats (www.internetworldstats.com/), L'Institut du Monde Arabe (<http://www.imarabe.org/>) ou encore du dernier recensement de 2004 en Tunisie.

²³ Le Paléolithique est la première période de la préhistoire qui remonte de 2.000.000 années à 7500 ans avant Jésus Christ.

²⁴ « Bey » est un titre turc désignant à l'origine un « chef de clan ». Historiquement, de nombreux chefs turcs et perses furent appelés bey, beg or beigh. Il s'agit du même mot désignant un chef.

années de lutte marquées notamment par la résistance armée, l'indépendance est proclamée le 20 mars 1956.

La superficie totale de la Tunisie est de 162 155 km². La Tunisie comptait, en 2004, une population totale de 9 910 872 habitants dont 2% environ font partie des communautés juives et chrétiennes. Par comparaison, la province canadienne du Québec couvre une superficie de 1 667 441 km², soit dix fois plus grande, pour une population légèrement inférieure soit 7 598 100 habitants en 2005. Au Québec, la langue officielle des services publics et du milieu du travail (les entreprises de plus de 50 employés) est le français : 83,1 % de la population parle le français à la maison, 10,5 % l'anglais et 6,5 % une langue autre que le français ou l'anglais²⁵. En Tunisie, la langue officielle est l'arabe. Le français est enseigné en tant que deuxième langue dans le système scolaire tunisien. Le mélange entre le français et le dialecte tunisien (variante de la langue arabe) est par ailleurs très fréquent dans les discussions au sein de la société tunisienne. À noter également que le développement économique, en particulier le tourisme, favorise l'usage des langues italienne et allemande dans certaines régions, notamment dans le Sud Est du pays.

La population tunisienne compte 49,5 % de femmes et 50,5 % d'hommes. Le Québec compte 50,6 % de femmes et 49,4 % d'hommes. La population tunisienne, comme celle de la plupart des pays maghrébins, est jeune : près de 27 % sont âgés de 15 ans et moins alors que 9 % ont atteint 60 ans et plus. En 2004, 16,8 % de la population québécoise est âgée de 15 ans et moins, 27,4 % est âgée de 45 à 64 ans alors que 13,5 % est âgée de 65 et plus. Un autre indice de la « jeunesse » tunisienne est le pourcentage de célibataires (42,5 %) alors qu'il s'en trouve 28,3 % au Québec (voir tableau 2, annexe C).

La capitale de la Tunisie est Tunis. Elle compte à elle seule près de 2 500 000 habitants, soit près de 25 % de la population totale. Les principales villes de la Tunisie sont Sousse, Sfax, Bizerte et Kairouan. Depuis 1956, date de son indépendance, la Tunisie connaît un grand développement urbain : de 1966 à 2004, la population urbaine est passée de 40 % à 65 % de la population totale notamment dans le nord et le centre est du pays. La

25 Le site du Secrétariat à la politique linguistique du Québec, [en ligne]. <http://www.spl.gouv.qc.ca/publications/statistiques/tableau.html> (page consultée le 03/02/2006).

capitale du Québec est la ville de Québec qui représente moins de 6 % de la population. La population urbaine au Québec est estimée à 80% en 2001. Près des deux tiers de la population québécoise demeurent dans la grande région métropolitaine de Montréal, à 250 kilomètres à l'ouest de Québec.

Le régime politique en Tunisie est présidentiel. Le président de la République est élu tous les cinq ans au suffrage universel et son mandat est renouvelable. Le pouvoir exécutif est exercé par le gouvernement dont les ministres sont nommés par le président. Le pouvoir législatif est exercé par la Chambre des Députés et la Chambre des Conseillers (créée après la réforme de la constitution en 2002)²⁶. La Chambre des Députés se compose de 189 députés élus au suffrage universel. La Chambre des Conseillers comprend, quant à elle, 112 membres. Sa création vise à « élargir la participation politique aux organisations professionnelles, aux élites locales, aux personnalités et compétences nationales, pour enrichir davantage la vie politique dans le pays et renforcer le pluralisme »²⁷.

Au niveau des gouvernorats²⁸, le président nomme des gouverneurs responsables de l'application de la politique du gouvernement à l'échelle régionale. Le pays compte au total 24 gouvernorats. La religion d'État est l'islam (enchâssée dans la Constitution) et 99 % des Tunisiens sont musulmans (surtout sunnites). Le pays compte 20 000 Juifs et 18 000 Chrétiens (catholiques et protestants).

Les principaux piliers de l'économie tunisienne sont le secteur des services en particulier le tourisme (près de 6 millions de visiteurs par an) et de l'industrie notamment le textile et l'agriculture (en dépit des désastres naturels, comme la sécheresse, qui frappent la région maghrébine depuis quelques années). On recense parmi les principales ressources de la Tunisie le phosphate avec une production annuelle de 6,5 millions de tonnes (cinquième producteur mondial), les agrumes et l'huile d'olive notamment (voir tableau 3, annexe C). L'économie tunisienne est modeste, mais elle affiche l'un des PIB (produit intérieur brut)

²⁶ Les Chambres des députés et des conseillers en Tunisie sont à peu près l'équivalent de la Chambre des communes et du Sénat canadiens.

²⁷ Le portail d'information sur la Tunisie, [en ligne]. <http://www.tunisie.com/viepolitique/reforme.html> (page consultée le 12/06/2006).

²⁸ Le gouvernorat est une collectivité territoriale de Tunisie (équivalent des départements français) à la tête desquelles l'on trouve des gouverneurs nommés par le président de la république (équivalent des préfets).

par habitant les plus élevés de la région, devant le Maroc et l'Algérie. Il est en effet estimé à 2817 dollars US en 2004 contre 1460 dollars (en 2003) pour le Maroc et 2620 dollars (en 2004) pour l'Algérie²⁹. Une importante partie de la population tunisienne, soit 80 % environ, fait partie de la classe moyenne³⁰.

Au cours des dernières années, la Tunisie a enregistré de nouvelles avancées significatives sur la voie de la stabilisation de son cadre macro-économique grâce notamment à une croissance soutenue de son PIB estimé à 28,17 milliards de dollars US en 2004³¹. Cette même année, le taux moyen s'établissait à 5,5 % (Institut du Monde Arabe) dans un contexte marqué par la maîtrise de l'inflation ramenée à 4,1 % (voir tableau 4, annexe C). Malgré tous ces indicateurs positifs de l'économie tunisienne, son principal problème demeure le taux de chômage assez élevé, notamment chez les jeunes diplômés soit 13,9% en 2004 (15,6 % en 1994). La dette extérieure du pays estimée en 2004 à 41.7 milliards US demeure lourde.

Le PIB du Québec s'élève à 145 milliards US en 2004 (Statistiques de Québec), soit cinq fois plus que la Tunisie, et ses principales ressources économiques sont les secteurs de l'énergie, les minéraux, les métaux et la forêt³². Le taux de chômage dans la province, en octobre 2005, est de 8,6 % (Emploi- Québec).

La Tunisie accorde un intérêt manifeste à l'éducation, qui est par ailleurs obligatoire et gratuite. En 2004, le nombre total des diplômés universitaires en Tunisie atteint 40 321 dont la moitié sont des femmes (49,5 %). Depuis quelques années, on note l'accroissement continu du nombre des inscriptions dans les programmes des sciences fondamentales, des sciences techniques et de l'informatique. À noter également le recul du nombre d'inscriptions dans certains secteurs de formation comme les sciences agronomiques, humaines et islamiques (voir tableau 5, annexe C). Cela traduit

29 Institut du Monde Arabe, [en ligne]. <http://www.imarabe.org/portail/mondearabe/pays/docs/tunisie.html> (page consultée le 26/01/2006)

30 Le portail d'information sur la Tunisie, [en ligne]. <http://www.tunisie.com/elections2004/dossierdepresse/index1.html> (page consultée le 12/06/2006)

31 Institut du Monde Arabe, [en ligne]. <http://www.imarabe.org/portail/mondearabe/pays/docs/tunisie.html> (page consultée le 26/01/2006)

32 Ressources Naturelles du Canada au Québec, [en ligne]. http://www.cfl.scf.rncan.gc.ca/CFL-LFC/qui_nous_sommes/rncan_qc_f.html#energie (page consultée le 28/01/2006).

l'orientation de l'État qui accorde aux nouvelles technologies de la communication un intérêt prééminent en vue d'en faire un des piliers de «la nouvelle» économie tunisienne.

Au Québec, en 2003, le nombre total des diplômés se chiffre à 57 785 dont 59 % sont des femmes. Les secteurs de formation les plus demandés sont les filières techniques et sciences appliquées en plus du commerce, de la gestion et de l'administration des affaires (voir tableau 6, annexe C). Ces dernières années, les spécialités les plus convoitées tant en Tunisie qu'au Québec sont les filières techniques et scientifiques (par opposition aux études littéraires). Le taux d'analphabétisme fonctionnel, en dépit d'un investissement majeur dans le système d'éducation, demeure élevé tant en Tunisie qu'au Québec. En Tunisie, il a été estimé à 22,9 % en 2004 alors que ce taux varie de 19 à 38 % au Québec³³.

Les conditions de vie en Tunisie se sont beaucoup améliorées depuis l'indépendance et l'équipement des ménages a également évolué en quantité et en qualité. Le taux de logements rudimentaires est en baisse constante. Il est passé de 2,7 % en 1994 à 0,8 % en 2004. L'électrification s'est généralisée à 98,9% des foyers tunisiens contre 85,9 % en 1994. Plus de 83 % de la population tunisienne a accès à l'eau courante contre 69,1 % en 1994. Si la possession d'équipements ménagers a connu un accroissement marqué dans les foyers tunisiens, de 1994 à 2004, l'écart avec les foyers québécois demeure important sauf pour la télévision, le téléphone portable et le réfrigérateur (voir tableau 7, annexe C). Ajoutons enfin qu'en matière d'usage d'Internet, la différence entre le Québec et la Tunisie est encore considérable. En 2004, 60 % des Québécois utilisaient régulièrement Internet³⁴ comparé à 8 % des Tunisiens (835 000 usagers). Toutefois, ce nombre représente pour la Tunisie une augmentation de 735 % par rapport à l'an 2000 où l'on dénombrait 100 000 usagers³⁵. De ces usagers 48,1 % ont accès à l'Internet dans les cybercafés (publinet), 27 % à domicile et 21,6 % au travail (voir tableau 8, annexe C). La Tunisie, dont le taux de pénétration d'Internet est de 8,3 % est bien classée par rapport aux autres pays du

33 Le forum de l'Université de Montréal, [en ligne]. <http://www.forum.umontreal.ca/numeros/1996-1997/Forum96-09-09/article05.html> (page consulté le 03/01/2006).

34 Le site de NETendances, [en ligne]. <http://www.infometre.cefric.qc.ca/loupe/enquetes/netendances2004.asp#resultats> (page consultée le 02/02/2006).

35 Le site de « Internet World Stats », [en ligne]. <http://www.internetworldstats.com/stats1.htm> (page consultée le 03/01/2006).

Maghreb : Algérie (2,6 %), Mauritanie (0,5 %) et Libye (3,4 %). Seul le Maroc dépasse la Tunisie avec un taux de pénétration de 11,7 %³⁶.

L'image très partielle que nous présentons de la Tunisie nous révèle un pays de petite taille aux prises avec les problèmes des pays du Sud (faible productivité industrielle, chômage chez les jeunes, infrastructure chancelante, inégalités sociales). Cependant, elle se compare favorablement, sur certains plans, à des pays du Nord de même taille (nous pensons aux pays nordiques et, par extension, au Québec) comme l'investissement massif dans l'éducation (voir tableau 9, annexe C), l'urbanisation, les technologies de communication et la présence d'une classe moyenne.

Profil

Nous rappelons les critères de sélection de notre échantillon que nous dictait notre objet de recherche : les stratégies d'appropriation du téléphone portable par des *cadres* tunisiens. Les deux principaux critères sont donc le type d'emploi et corrélativement le niveau de scolarité. Il n'est donc pas surprenant que notre échantillon soit ainsi constitué de cadres ayant obtenu un premier diplôme universitaire. Cependant, tous nos interviewés sont des diplômés des universités publiques et seulement quatre des dix-huit répondants travaillent dans le secteur privé. Cela se comprend compte tenu du système d'enseignement public gratuit, la réputation encore incertaine du diplôme des établissements privés et de la relative faiblesse économique du secteur privé en mesure de recruter un personnel aussi qualifié. D'ailleurs, le taux relativement élevé des chômeurs instruits en est une illustration. En 2004, le taux global de chômage en Tunisie a atteint selon les chiffres officiels les 13,9 %. Notons en outre que le chômage touche 10,2 % de ceux qui ont une scolarité de niveau universitaire.

Les participants proviennent pour la plupart de milieux et de familles modestes. La précarité économique (notamment pendant l'enfance) est le point qui caractérise la plupart des interviewés. La mère est généralement au foyer tandis que le père est le plus souvent ouvrier (travaille la terre, occupe un poste ou un métier artisanal). La fonction du

36 Le site de « Internet World Stats », [en ligne]. <http://www.internetworldstats.com/stats1.htm> (page consultée le 03/01/2006).

père n'assure pas un revenu fixe et stable. Les interviewés disent que leurs pères ont changé plusieurs fois de métiers pour subvenir aux besoins de la famille. Certains ont même occupé plus d'un métier en même temps pour maximiser leurs revenus. En faisant des études, les participants disent vouloir échapper à cette situation. En s'engageant dans des études longues (4 ans et plus), ils veulent s'assurer qu'ils vont pouvoir décrocher de bons emplois avec de bons salaires. Le secteur public offre cette stabilité et cette quiétude financières.

Notre échantillon n'est donc aucunement représentatif de la population tunisienne en général. Et puisque notre recherche documentaire n'a révélé aucune donnée statistique sur cette tranche de la main-d'œuvre (les cadres), nous ne pouvons pas, non plus, prétendre qu'il représente cette sous-population. Il nous faut donc dresser un profil de nos répondants et essayer de dégager ce qui les caractérise de façon particulière. En d'autres mots, notre mode de « recrutement » nous aurait-il permis de réunir des gens qui partagent un ou des traits communs permettant de les considérer comme représentatifs non pas d'une catégorie sociale mais d'un « épiphénomène » social.

En 2004, la population urbaine représente 65 % de l'ensemble de la population tunisienne alors que 61 % de notre échantillon est d'origine non urbaine. Sur ce plan, notre échantillon est atypique mais 14 des 18 répondants (78 %) ont immigré de leur milieu d'origine vers la capitale tunisienne d'abord pour parfaire leurs études, mais après pour s'y installer. Originaires pour la plupart de familles modestes, ils n'avaient souvent pas d'autres alternatives. Compte tenu des débouchés que la capitale peut offrir à des futurs diplômés comparé au milieu non urbain, cela se comprend. Mais justement, en cela, notre échantillon est très, sinon sur, représentatif d'un mouvement interne de migration vers la capitale qui s'est manifesté entre 1999 et 2004 (voir tableau 10, annexe C). Cette migration interne s'est concentrée notamment dans le secteur du grand Tunis à savoir dans les gouvernorats de Tunis, Ariana, Ben Arous et Manouba. Le mouvement de migration inter-gouvernorats toucherait alors 444 600 habitants (237 800 hommes et 206 000 femmes). Sur ce total, 200 300 avaient choisi le secteur du grand Tunis soit près de la moitié de l'ensemble de la population migrante.

Le recensement de la population en 2004 nous renseigne sur les principales raisons de l'immigration interne : l'accompagnement de la famille ou d'un de ses membres (42,8 %), le travail (26,4 %), les études (11,4 %) et le mariage (8,3 %) ³⁷. Pour les interviewés, le motif principal de la migration a été la poursuite des études et ce, malgré les efforts gouvernementaux de décentralisation et de proximité administrative dont l'un des objectifs était de « [...] favoriser l'implantation des universités dans les régions, tout en assurant la diversité et la complémentarité des études ³⁸. » Une fois les études terminées, la plupart ont choisi de rester sur place pour travailler dans la capitale. Passer quatre ou cinq ans à faire des études à Tunis permet d'acquérir une certaine expérience sociale. Ils peuvent suivre de près l'évolution du marché de travail puisque toutes les décisions et les mesures viennent de la capitale (siège du gouvernement). Ils sont de surcroît à proximité des sièges sociaux des entreprises, des administrations et des ministères. Ce sont autant d'éléments qui font en sorte qu'ils ont plus de chance de trouver un travail dans la capitale que dans leurs régions rurales d'origine.

Notre échantillon se compose de 11 hommes et de 7 femmes. Nous n'y trouvons pas l'égalité démographique qui caractérise la population en général. Cependant, et malgré l'absence de statistiques précises, nos échanges avec des gens du milieu et de l'université nous portent à penser que le pourcentage de nos répondants féminins (39 %) serait assez proche de la présence des femmes cadres dans le milieu du travail. Les deux tiers de notre échantillon se situent dans la tranche d'âge des 25 à 30 ans alors que 34 % sont âgés de 31 à 42 ans. Là aussi nous pensons que la répartition est bonne et reflète un peu la démographie des cadres étant donné que la population tunisienne est jeune et que le nombre de jeunes diplômés ne cesse de croître : pour l'année scolaire 2003/2004, on dénombre 40 321 diplômés dont 49,5 % sont des femmes comparé à 34 244 en 2002/2003 (une augmentation de 18 %).

Pendant l'année universitaire 2003/2004, seulement 2 % des étudiants ont fait le choix des sciences agronomiques et 38 % le choix des lettres, art, sciences humaines et

³⁷ À noter que pour les hommes le travail est la raison principale de la migration interne (37,1 %) tandis que pour les femmes le mariage demeure la principale raison (14,3 %).

³⁸ Le site des universités tunisiennes, [en ligne]. http://www.universites.tn/tempus/Prio_Tempus.pdf (page consultée le 28/01/2006).

islamiques. Les autres (60 %) ont choisi les sciences fondamentales, les sciences techniques, l'informatique, l'économie, la médecine³⁹. En ce qui concerne notre échantillon, 55,5 % des répondants ont fait le choix d'une filière scientifique et 44,5 % ont plutôt opté pour des branches littéraires⁴⁰. Ces pourcentages sont donc assez comparables aux statistiques tunisiennes.

Rappelons que pour l'ensemble de la population tunisienne, 51,7 % sont mariés, 42,5 % sont célibataires et 0,5 % divorcés. Si nous regroupons fiancés et mariés, nous y retrouvons 61 % de notre échantillon qui compte, en outre, un tiers de célibataires et 0,6 % de divorcés. Sur ce plan, le choix de nos répondants correspond assez bien aux statuts sociaux des Tunisiens. Et finalement, l'achat d'équipements ménagers chez nos répondants privilégie, comme dans l'ensemble des foyers tunisiens, les technologies d'information et de communication. Les participants possèdent tous, mariés ou non, le portable, la télévision et le système de son. La plupart ont accès à Internet soit au bureau soit aux publifonctions et 27,7 % ont Internet à domicile. En ce qui concerne l'automobile, 33,3 % des répondants possèdent un véhicule comparé à 21 % de la population totale.

Si par plusieurs aspects notre échantillon est relativement « typique » des cadres tunisiens (scolarité, âge, secteur d'emploi) et de la population en général (statut social, régime d'études public, équipement ménager) il s'en distingue par le milieu d'origine et l'obligation de le quitter pour des raisons sociales (éducation) et économique (travail). En cela, notre échantillon se rattache à un épiphénomène, celui de la migration interne à des fins de promotion sociale et à un phénomène plus large, l'émergence d'une classe moyenne en Tunisie.

Si tel est le cas, notre question de recherche se précise pour devenir : quelles sont les stratégies et les tactiques d'appropriation de la technologie du téléphone portable par des cadres relativement jeunes issus des milieux ruraux, scolarisés et installés dans le milieu urbain de la métropole tunisienne et siège du gouvernement national. Déjà s'ouvrent des pistes d'interrogation dont celle de la place qu'occupera la confrontation entre modernité

³⁹ Le site de l'Institut National des statistiques de la Tunisie, [en ligne]. http://www.ins.nat.tn/_private/idc/page010303.idc (page consultée le 05/01/2006).

⁴⁰ Notons par ailleurs que sur 18 participants un seul a choisi une filière agronomique malgré l'importance économique en Tunisie de cette ressource.

(urbanité) et tradition (ruralité), et leur éventuelle rupture ou réconciliation, dans le développement des stratégies et des tactiques d'appropriation de la technologie.

Usages des technologies

Dans cette section nous abordons les usages de nos interviewés des différentes technologies depuis leur enfance. Ces technologies sont la radio, la télévision, l'ordinateur, l'Internet et le téléphone portable. Par « usage » nous entendons l'exploitation du potentiel de fonctionnalités de la technologie (à quoi sert-elle ?). Notre objectif est de montrer la croissance et la diversification des usages de plus en plus individualisés avec l'avènement des technologies de communication. Dans un premier temps, nous ferons référence à l'électrification des milieux ruraux que la plupart de nos interviewés considèrent comme la « locomotive » de la modernité. Nous enchaînerons ensuite, de façon chronologique, avec leurs usages des diverses technologies (de la radio au téléphone portable). Nous tenterons à l'occasion de repérer les significations et les valeurs qu'ils ont accordées à chacune de ces technologies. Nous terminerons cette section en abordant le point de vue de nos répondants au sujet de la convergence des technologies de communication telle qu'elle se matérialise dans le téléphone portable.

L'électricité pour commencer...

Quelques années seulement après l'obtention de son indépendance, l'État tunisien crée en 1962 la Société Tunisienne de l'Électricité et du Gaz (STEG). Peu après, une politique d'électrification est mise en place permettant ainsi de faire passer, en l'espace d'une quarantaine d'années, le taux d'électrification urbaine de 20 % à près de 100 % et le taux d'électrification rurale de 6 % à 95 %.⁴¹ La STEG a été une pionnière, dans le monde africain et arabe, en adaptant des technologies susceptibles de développer le réseau électrique dans les zones rurales au moindre coût.

L'arrivée de l'électricité dans les foyers tunisiens a favorisé l'adoption de la technologie dans son sens le plus général⁴². L'électrification a eu pour effet de libérer les citoyens de maintes contraintes et a contribué par le fait même à l'essor d'un nouveau mode de vie basé sur le confort.

⁴¹ Le site de la Société Tunisienne de l'Électricité et du Gaz (STEG), [en ligne]. <http://www.steg.com.tn/fr/institutionnel/historique.html> (page consultée le 01/05/2006).

⁴² Quoique l'État tunisien ait commencé une politique d'électrification générale dès la fin des années 1960, certains de nos répondants affirment que l'électrification de leurs régions, rurales pour la plupart, ne s'est faite que dans les années 1980.

Au début nous n'avions pas d'électricité dans notre région donc tout fonctionnait avec la batterie. Je pense particulièrement à la première radio que nous avons eue et à la télévision noir et blanc. Je me rappelle très bien qu'il y avait dans notre quartier une personne qui avait la responsabilité de s'assurer de la durée de vie des batteries et de leur bon fonctionnement. Je pense qu'elle avait perdu son travail aussitôt que l'électricité fût introduite [...] L'électricité a tout changé dans notre région. De mon enfance, je garde particulièrement le souvenir du soir où un enfant du quartier courait vers nous pour nous dire que, ça y est, nous avons maintenant l'électricité ! Cette image restera gravée dans ma tête à jamais. D'ailleurs, on a passé toute la nuit éveillé parce que c'était vraiment un événement spécial. Moi ça m'a beaucoup aidé notamment pour mes études. Avant je faisais mes études sous la lumière des bougies [...] Avec l'introduction de l'électricité nous avons eu l'impression que c'était ça la modernité. Le fait que nous appartenions à ce nouveau monde nous flattait énormément [...] Je pense que l'électricité avait un effet libérateur. Avant, nous avions peur que la batterie s'arrête brusquement de fonctionner pendant un match par exemple. Avec l'électricité, nous n'avions plus ce problème. Pour moi et mes frères, c'était le luxe absolu. On ne pouvait pas demander mieux. (Marwan, homme, 30 ans, journaliste et animateur radio)

L'électricité, considérée par les participants comme une « technologie en soi », a par ailleurs accéléré l'adoption d'autres technologies. Elle ouvre la voie aux technologies qui augmentent le confort et facilitent un tant soit peu l'exécution des tâches quotidiennes. Du téléviseur jusqu'au réfrigérateur, les exemples ne manquent pas.

L'arrivée de l'électricité [...] a facilité l'insertion de la technologie dans notre milieu rural. L'électricité était, pour nous, une technologie en soi. Le nombre des télévisions et des radios a augmenté depuis. (Anas, homme, 27 ans, media manager dans une multinationale)

L'électricité est un impératif pour une vie moderne. D'ailleurs, faire marche arrière et vivre sans elle est impensable pour nos répondants car c'est grâce à elle si les technologies ont proliféré et rythment leur vie de tous les jours. Toute critique à l'égard de la technologie est généralement perçue comme un frein à la modernisation et une remise en question fondamentale de leur mode de vie.

Malgré tous les dangers (directs et indirects) accompagnant la prolifération de la technologie dans notre société je ne suis pas prêt à abandonner mon style de vie actuel. Je ne suis pas de ceux qui disent que la vie était meilleure avant. Je trouve que maintenant on a la possibilité de vivre plus confortablement si jamais on rationalise notre consommation de la technologie. Les personnes, se présentant souvent comme les défenseurs de la nature ou des écologistes puristes, ne tiendraient pas longtemps sans la technologie. Ils croient que c'est facile de vivre au bon milieu du nul part, sans eau potable et sans électricité ! Moi je le dis humblement, je ne peux pas vivre sans la technologie. Depuis mon réveil le matin jusqu'à mon coucher le soir, la technologie est omniprésente et accompagne le moindre de mes gestes. Dans mon bureau je suis exposé à l'ordinateur et à Internet. Dans la voiture j'écoute souvent la radio. À la maison je regarde la télévision. Même lorsque je me couche la technologie est près de moi mais elle est en instance, je parle particulièrement de la radio réveil. (Azer, homme, 27 ans, informaticien au ministère des Finances)

Tout cela serait impossible sans l'électrification qui est considérée comme l'une des meilleures inventions étant donné son impact direct, via les technologies, sur le mode de vie des usagers. C'est en quelque sorte la locomotive de la modernité et l'incarnation même de la liberté individuelle.

La radio

Pour les répondants, la radio représente le premier contact avec la technologie de la communication. Alimentée au départ par une génératrice, l'électricité viendra faciliter son essor comme elle le fera plus tard avec la télévision. La plupart des interviewés se rappellent encore de la première marque de radio qui a bercé leur enfance.

Mon premier contact avec la technologie c'était avec la radio. Je me rappelle très bien de la radio « Philips » qu'avait achetée mon père. C'était en 1981 ou 1980 bien avant l'acquisition d'une télévision. Ma mère malgré qu'elle ne soit pas éduquée avait un faible pour certaines émissions radiophoniques. Elle ne les ratait pas. Elle m'a transmis ce virus. J'aimais beaucoup la radio et je continue à l'aimer d'ailleurs. J'aimais particulièrement les émissions sportives radiophoniques. (Ahmed, homme, 29 ans, responsable des relations publiques).

C'est plus souvent le père qui décide de l'achat d'un poste récepteur radio. C'est lui qui gère le budget et par conséquent il lui incombe de prendre les décisions « économiques »

importantes. C'est cependant la mère, généralement confinée au foyer qui en fait le plus grand usage tout en vaquant à ses tâches ménagères. Le son et la voix à proximité de la radio rendent cette présence technologique plus « humaine ». Dès son installation dans les foyers, bien avant la télévision, elle était la *star* des technologies. La radio permettait de réunir les membres de la famille autour d'elle pour des veillées et des soirées de discussion.

Lorsque j'étais enfant, c'était très rare que quelqu'un fasse les premiers contacts avec la technologie tout seul. Tout se faisait en groupe. En écoutait la radio ensemble. On regardait également la télévision ensemble. C'était un milieu tellement pauvre en technologie que le fait d'avoir la radio ou la télé constituait en soi un événement social [...] ces deux technologies fonctionnaient avec batterie. (Anas, homme, 27 ans, media manager dans une multinationale).

Dans certains cas, la radio fait partie du décor de la maison au point où elle occupe une place de choix dans les foyers. Mais avec les années et comme suite à l'introduction de nouvelles technologies dont le transistor et la télévision la radio familiale et son usage se banalisent pour devenir un bruit de fond. La tendance est à l'acquisition des radios personnelles (transistors) jugées plus pratiques et plus intimes.

Je me souviens qu'à côté de la radio familiale qui était vraiment très belle (presque un meuble de décor) nous avions pratiquement chacun un transistor. Chacun avait son petit coin à lui où il développait ses souvenirs et son intimité grâce à la radio. Moi, ça m'a beaucoup aidé. J'étais la seule fille dans la famille et les émissions radiophoniques m'aidaient énormément à échapper à mon isolement. J'ai gardé ce rapport intime avec la radio jusqu'à maintenant. (Wissal, femme, 39 ans, chef de service dans une banque)

Les usagers ont su adapter les radios transistors à leur mode de vie. Dans certaines régions, notamment rurales, grâce au transistor la radio sort du foyer et accompagne les usagers jusque dans les champs et sur leurs lieux de travail. Travailler en écoutant la radio fait en quelque sorte oublier, ou minimise, la fatigue.

D'ailleurs, je peux dire que dans notre milieu on aime beaucoup la radio avec batterie (transistor) parce que cela donne aux gens la possibilité de bouger en écoutant les informations ou la musique traditionnelle. Les bergers de chez nous affectionnent particulièrement cette technologie. (Anas, homme, 27 ans, media manager dans une multinationale).

Cet espace d'intimité que crée la radio permettait à certains de nos répondants, lorsqu'ils étaient élèves ou étudiants, de mieux se concentrer sur leurs études. En effet, étudier en écoutant la radio, notamment les programmes musicaux et les bulletins d'information, permet de joindre l'utile à l'agréable.

[...] Lorsque j'étais au secondaire, j'aimais davantage écouter la radio que voir la télé. Cela m'aidait à me concentrer sur mes études. Je me rappelle qu'à un moment donné je ne supportais pas étudier en l'absence de la radio. (Djamel, homme, 28 ans, ingénieur au ministère de l'Agriculture)

Certains ont développé un intérêt particulier pour la radio en tant qu'objet de collection. En collectionnant les radios, ils retracent en quelque sorte l'histoire de son évolution et par le fait même leurs souvenirs et ceux de leurs parents. C'est un pont émotif qu'ils construisent entre la modernité de l'époque dans laquelle ils vivent et de la ruralité de leurs milieux d'origine.

[...] Je collectionne également les postes radio. J'ai en effet des postes qui remontent au milieu du vingtième siècle. Cela me coûte très cher. J'utilise ces postes pour orner ma chambre et pour décorer ma propre maison plus tard. J'aime beaucoup ça. J'aime particulièrement cette confrontation entre technologie et histoire. C'est-à-dire j'ai une radio qui, qu'on le veuille ou non, constitue une technologie. Mais j'ai aussi un meuble qui date des années 30 ou 40. C'est ce que je trouve génial dans tout ce que je fais. Je vais d'ailleurs continuer à le faire tant que j'ai un peu d'argent de côté. (Brahim, homme, 30 ans, employé au ministère de l'Intérieur)

À ses débuts, la radio réunissait autour d'elle les membres d'une famille à l'occasion d'activités « sociales » (repas, discussions, divertissements). Au fil des années, elle perd ce rôle pour devenir un simple générateur d'un bruit de fond pendant que les auditeurs se livrent à d'autres activités plus individuelles (travail, études). Pour nos interviewés, la miniaturisation de la radio constitue une invention en soi. La radio transistor leur permet de développer davantage leur intimité ainsi que de personnaliser leur consommation radiophonique. De l'époque où le père contrôlait l'écoute familiale et privilégiait surtout les émissions d'information, l'on est passé au choix plus individuel d'une programmation plus variée. La radio devient moins synonyme d'information et plus synonyme de divertissement. On écoute la musique, les émissions sportives et les feuilletons

radiophoniques. Cette radio accompagne les études et le travail et constitue un moyen efficace pour vaincre la solitude et alléger les tâches routinières.

La télévision

Tout comme pour la radio à ses débuts, la décision d'acheter un téléviseur familial revenait au père. C'était également lui qui en contrôlait l'accès. Étant donné son prix relativement élevé par rapport au budget familial on déployait tous les moyens pour éviter les bris ou tout autre empêchement à son fonctionnement.

La télévision était tellement précieuse qu'on faisait tout pour éviter qu'elle ne tombe en panne. Je me souviens très bien que ma mère avait enveloppé la télécommande par un sachet en plastique transparent pour éviter que la poussière n'y rentre. Je n'avais pas le droit de toujours manipuler la télévision. Généralement, ce sont les plus âgés qui le font parce qu'ils ne font pas des erreurs de manipulation. Je n'étais pas d'accord avec ça mais cela a fini par changer au fur et à mesure que je grandissais. (Asma, femme, 28 ans, employée rattachée au service marketing d'une boîte informatique)

Si la radio avait provoqué à ses débuts un enthousiasme palpable, celui provoqué par la télévision était encore plus notable. L'image animée (en plus du son) faisait en sorte que l'écart entre la radio et la télévision se creuse davantage. Il y avait de l'action et de l'animation à la télévision. Il y avait de la vie...

La télévision m'a passionné plus que la radio. Lorsque j'étais enfant, la télévision m'intriguait un peu. Je me demandais tout le temps d'où venaient les personnages que je voyais sur l'écran. Je me rappelle très bien qu'au début je touchais l'antenne pour voir s'il y avait quelqu'un qui passait par là avant de paraître sur le petit écran. Mais je te rassure que j'ai évolué depuis! J'aimerais également préciser que je ne me suis pas vraiment attaché à la technologie en tant que telle, mais plutôt au contenu. (Azer, homme, 27 ans, informaticien au ministère des Finances)

La télévision constituait un véritable phénomène social. Les répondants se souviennent encore de leur premier téléviseur. Dans certains cas, les premiers propriétaires créaient des activités sociales pour accompagner ou agréments les « séances de télévision ». C'était comme à l'époque de la radio un prétexte pour se réunir, pour discuter et pour

échanger. Regarder la télévision constituait par ailleurs une récompense pour les enfants après leur journée scolaire et pour les parents après leur journée du travail.

[...] La première télévision qu'on a eue était de marque « Carthage ». Mon père était le premier à avoir acheté une télévision dans notre quartier. Je me rappelle très bien que les voisins venaient la regarder chez nous. Les hommes et les femmes la regardaient dans la même pièce. Les hommes d'un côté, les femmes d'un autre. Ils étaient tout le temps séparés. Une atmosphère de quiétude régnait chez nous à un point tel que les femmes laissaient parfois leurs enfants dormir chez nous. C'est un véritable phénomène social que la télévision a créé chez nous à l'époque. Mon père préférait particulièrement les nouvelles et les feuilletons. Nous n'avions le droit de regarder la télévision qu'à des moments très précis. Deux heures après l'école et les dimanches après-midi. Regarder la télévision constituait une récompense pour mon père et ma mère. Le jour, ils travaillaient ensemble dans le champ et à leur retour ils regardaient la télé. (Brahim, homme, 30 ans, employé au ministère de l'Intérieur)

Nos interviewés se définissent comme les enfants de « la génération télé » et leurs parents de la « génération radio ».

Je n'ai pas vécu l'arrivée de la télévision ou de la radio. Lorsque je suis née, elles étaient déjà là. Malgré que j'aimais la radio, j'avais un faible manifeste pour la télévision. Je peux dire que j'appartiens à la génération « télé ». (Aya, femme, 27 ans, fonctionnaire à l'Office National de la Famille et de la Population)

Associée davantage au divertissement familial, la télévision s'impose là où elle pénètre. Mais avec le temps, comme pour la radio, elle perd de son attrait si elle n'est pas valorisée par d'autres technologies. Les répondants citent en exemple le magnétoscope et le récepteur numérique. Certains iront jusqu'à affirmer que la télévision n'a aucune valeur aujourd'hui si elle n'est pas branchée à un récepteur numérique ou à une antenne parabolique.

Pour nos répondants, la télévision est avant tout associée au divertissement (les téléfeuilletons, les *talk-shows*, la musique, l'information). C'est un équipement jugé « essentiel » dans la vie de tous les jours. À l'instar de la radio, la consommation des

programmes télévisés s'est individualisée au fil des années⁴³. Le lien avec la télévision est tellement étroit que se développent parfois de nouveaux usages.

[...] j'aimerais également préciser que j'utilise la télévision pour dormir ! C'est devenu une habitude pour moi. Je ne peux pas dormir la nuit si la télévision n'est pas allumée. C'est donc important pour moi la télévision ! Je pense que l'inventeur de la télévision n'a pas prévu ce genre d'usage. (Brahim, homme, 30 ans, employé au ministère de l'Intérieur)

Il n'en demeure pas moins, nonobstant toute cette affection pour la télévision, que les répondants lui reconnaissent certains « vices » qui font écho aux critiques déjà entendues et fort répandue.

Les programmes de nos jours sont un peu « tape à l'œil ». J'ai l'impression qu'ils ridiculisent un peu le téléspectateur et l'abrutissent. (Amel, femme, 42 ans, fonctionnaire à l'Office National du Tourisme).

Certains programmes sont perçus comme un véritable danger pour les jeunes et pour l'identité arabo-musulmane. Il s'agit en particulier des programmes pornographiques dont l'accès est facilité par les chaînes satellitaires.

⁴³ Dans les régions rurales, il n'est pas rare de trouver plus d'un téléviseur dans les foyers. Les productions culturelles nationales sont de plus en plus concurrencées par les chaînes internationales. Ainsi, pour les francophones, les chaînes françaises constituent les meilleures sources d'information et du divertissement ; pour les arabophones ce sont plutôt les chaînes arabes. Ceux-ci affectionnent particulièrement les chaînes d'information telles que « Aljazeera » ou « Alarabiya » mais aussi les chaînes spécialisées dans le divertissement comme l'Art (sport, musique, feuilletons) ou encore Rotana (musique, cinéma).

Ma [...] remarque concerne une autre chose tout à fait différente. Elle concerne une technologie qui ronge de plus en plus les valeurs de notre société. Il s'agit du récepteur numérique. Cette technologie constitue un vrai danger pour nos valeurs arabo-musulmanes. Elle constitue également une menace considérable pour les enfants. En Tunisie, depuis plus qu'un an déjà, n'importe quel usager a, pour une somme d'argent dérisoire, la possibilité de « patcher » son récepteur numérique. Autrement dit, il a, par un simple bricolage technique, la possibilité d'accéder aux chaînes cryptées. Éthiquement parlant ce n'est pas correct de faire ça mais le plus dangereux est que le matériel pornographique est maintenant facilement accessible aux adultes, mais aussi aux enfants. Je trouve que cela est particulièrement alarmant. (Majed, homme, 28 ans, employé dans un laboratoire universitaire)

L'ordinateur et l'Internet

Contrairement à la radio et la télévision où le premier contact avec ces technologies s'est fait grâce au père dans l'espace domestique, le contact avec l'ordinateur et l'Internet s'est réalisé dans d'autres conditions. Pour certains de nos répondants, c'est au lycée ou à l'université, pour d'autres c'est dans le cadre d'un club de formation ou dans le milieu du travail.

En ce qui concerne l'ordinateur, j'ai fait mon premier contact avec cette technologie au lycée. J'étais vraiment très chanceuse parce que mon lycée dispensait des cours d'informatique. Ce n'était pas le cas de tous les lycées. J'ai fait mes débuts informatiques avec des langages de programmation très simples. Mais je pense que c'est ce qui m'a vraiment aidé plus tard. À l'université, je n'ai pas rencontré des problèmes particuliers parce que j'avais une petite longueur d'avance par rapport à mes amis. (Asma, femme, 27 ans, employée rattachée au service marketing dans une boîte informatique)

Au début, quelques interviewés avaient peur de cette nouvelle technologie. Le premier contact a été difficile. Plusieurs préjugés à son égard couraient : elle est difficilement maîtrisable, elle n'est pas à la portée de tout le monde, seuls les plus intelligents sont capables de la maîtriser et d'en tirer parti.

Arrivant à la quatrième année secondaire, j'ai vu pour la première fois un ordinateur. On l'appelait « computer ». Il me faisait peur carrément, tellement on vantait ses mérites et sa puissance. Le seul regret que j'ai jusqu'à maintenant est que je n'ai pas eu le courage de suivre un cours d'informatique qui était dispensé au lycée. J'avais tellement peur de l'ordinateur que j'ai choisi une autre matière à option. Je croyais que j'allais certainement me planter puisque l'ordinateur va tout faire à ma place. Je croyais qu'il allait me contrôler. Je me souviens que c'était le choix de la majorité des élèves. Maintenant je le regrette. J'aurai aimé être au contact de l'informatique un peu plus tôt. (Anas, homme, 27 ans, media manager dans une multinationale)

Certains interviewés (7 sur 18) ont pu rattraper leur retard grâce aux cours dispensés à l'université. À part ceux qui sont inscrits dans des programmes en informatique, les autres ont suivi des formations élémentaires généralement avec des logiciels de bureautique (Word, Excel, Power Point, Access). Pour la plupart des répondants, avoir un ordinateur au bureau est maintenant indispensable si l'on veut optimiser son rendement et accroître ses chances de décrocher un emploi ou encore impressionner ses supérieurs hiérarchiques.

[...] J'ai appris à apprivoiser l'ordinateur à l'université. Cela m'a beaucoup aidé plus tard dans mon boulot parce que je travaille essentiellement avec l'ordinateur. J'essaye même d'apprendre à utiliser des logiciels susceptibles de m'aider dans mon travail. J'ai noué des relations d'amitié avec certains clients qui m'apportent parfois de l'étranger des logiciels pour parfaire ma formation. Pour garder mon poste je dois tout le temps impressionner mes supérieurs. L'informatique impressionne. Je mise donc sur cette carte pour garder mon travail. (Anwar, homme, 33 ans, chef des opérations financières dans un hôtel)

De même que le récepteur numérique donne une plus-value à la télévision, une nouvelle « vie », il en va ainsi de l'Internet par rapport à l'ordinateur. D'ailleurs, il y a consensus chez nos interviewés que le potentiel de l'ordinateur est manifestement limité sans son branchement à Internet. Cet impératif exige cependant l'acquisition de quelques connaissances en informatique pour pouvoir maîtriser Internet et exploiter à fond ses services.

Le fait de connaître les principes basiques de l'informatique m'a facilité la tâche avec Internet. J'ai vite saisi les principes de fonctionnement d'Internet. Je n'ai même pas attendu les formations théoriques pour me lancer. C'était facile pour moi. Aujourd'hui, au travail, j'utilise fréquemment l'ordinateur et Internet et ces deux technologies m'aident beaucoup. (Asma, femme, 27 ans, employée rattachée au service marketing dans une boîte informatique)

L'Internet trace une ligne de démarcation avec les autres technologies (radio, télévision, ordinateur) de façon nette : la liste des usages s'allonge et les avis des usagers (nos répondants) sont plus nuancés. Certains (3 sur 18) disent qu'ils utilisent Internet pour pratiquer une sorte de veille informationnelle et technologique afin d'être constamment au courant du marché du travail en Tunisie et ailleurs.

[...] J'utilise Internet pour m'informer sur les possibilités d'embauche ailleurs qu'en Tunisie. Même les amis me demandent ce service. Puisque j'ai Internet dans mon bureau, ils me demandent de leur faire des recherches pour pouvoir immigrer. Je consulte donc des sites spécialisés pour les tenir informés. (Asma, femme, 27 ans, employée rattachée au service marketing dans une boîte informatique)

D'autres (12 sur 18) utilisent Internet pour le travail ou pour la recherche scientifique. Quoique le divertissement soit présent, il est moins recherché que les activités qualifiées de « sérieuses ».

Le premier contact avec l'Internet était au début pour le divertissement. Je ne pensais pas qu'Internet avait un grand potentiel pour la recherche et pour la science. J'ai commencé à découvrir cette technologie petit à petit pour ensuite me mettre à faire de la recherche sur ce réseau. Au fil des années, j'ai fini par acquérir de l'expérience. Maintenant je fais toutes mes recherches sur Internet. C'est très pratique en plus d'être rapide [...] Dans le laboratoire où je travaille, nous avons une très bonne connexion. Le débit est effectivement élevé. Ce que je veux dire est qu'il est possible de faire de la recherche sur Internet en Tunisie. L'Internet est pour moi synonyme de recherche. (Majed, homme, 28 ans, employé dans un laboratoire universitaire)

Les répondants précisent aussi qu'ils se servent d'Internet pour consulter leur courrier électronique. Ils téléchargent occasionnellement de la musique et clavardent avec des amis dans les espaces du *chat*. Ces espaces leur permettent de nouer des contacts et de faire de nouvelles connaissances tant à l'échelle nationale qu'internationale. Mais l'activité

préférée des interviewés reste la recherche d'informations sur Internet que ce soit pour eux, pour des amis ou pour des proches.

Les répondants ne cachent pas leur agacement et leur mécontentement à l'égard de la prolifération des usages déviants de certains de leurs collègues.

Dans l'administration, certains cadres n'hésitent plus à rester jusqu'à 20h dans leurs bureaux ou même venir le dimanche travailler. Malheureusement, c'est généralement pour consulter des sites à caractère pornographiques [...] Je ne dis pas que c'est le cas de tous les cadres tunisiens mais je te parle là de choses qui se passent réellement [...] L'Internet sert parfois pour la pornographie ou encore pour des fins politiques pas tout le temps justifiées. Ces usagers méritent et doivent être contrôlés. (Hajer, femme, 37 ans documentaliste à l'Agence Nationale de la Protection de l'Environnement)

D'autres reprochent à certains utilisateurs d'Internet la non-optimisation de son potentiel et la perte du temps pour des services jugés peu importants et non prioritaires comparativement à d'autres comme la recherche d'informations, l'instruction et la formation.

Je peux t'assurer que près de 60% des internautes tunisiens se limitent à *chater* sur Internet et à consulter des sites prohibés ! Notre société n'a pas été suffisamment préparée à la consommation de cette technologie. (Anis, homme, 27 ans, informaticien au ministère des Finances).

Le téléphone portable

Il convient de préciser que de façon générale, aussi bien pour les répondants que pour la majorité des personnes avec qui nous avons tenu des réunions de discussion, la téléphonie est synonyme de la téléphonie mobile. Le portable est devenu en quelque sorte le porte-étendard de la téléphonie. Très peu se réfèrent au téléphone fixe lorsqu'il s'agit d'aborder la technologie de la téléphonie au même titre que la radio, la télévision, l'ordinateur ou l'Internet.

Le portable offre de nos jours une panoplie de services à ses utilisateurs. En plus des services de base comme la communication (appel téléphonique), les jeux, le sms et

mms⁴⁴, les nouveaux portables ajoutent d'autres services comme la photo, la vidéo, la radio. Les avancées techniques du portable accentuent la tendance lourde vers la convergence technologique à tel point que l'Internet et la télévision font d'ores et déjà partie des services de la téléphonie mobile. Les avis de nos répondants face à cette tendance sont nuancés et intimement liés à leur usage personnel de tous les jours. Chacun indique ses préférences en fonction de sa situation et de son rythme de vie. Les usages les plus fréquents dans l'ensemble sont la communication (appel ou réception), la photo, les jeux, la radio, l'agenda, l'horloge, la fonction réveil, l'enregistrement vidéo, le sms et le mms.

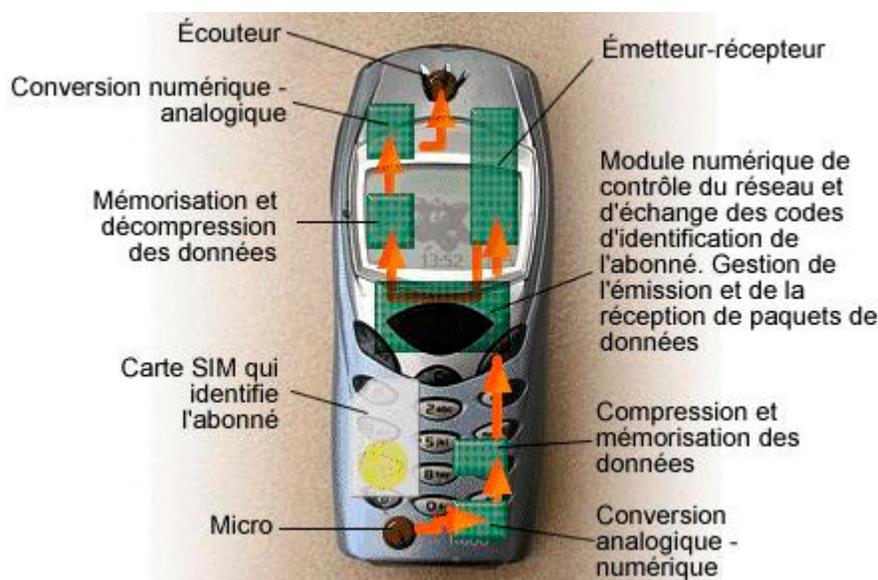


Figure 5. Composantes de base d'un portable

Cependant, si chacun des interviewés a une préférence particulière pour l'un ou l'autre service, ils s'accordent tous pour dire que la vocation première du portable reste la communication téléphonique.

⁴⁴ SMS signifie Short Message Service. Il permet d'envoyer des messages courts ou des textos (160 caractères texte maximum) dédié au téléphone mobile. Les MMS, Multimedia Message Service, permettent d'échanger des messages Multimédia entre mobiles ou vers Internet. Grâce aux MMS, il est possible de recevoir des images et des photos couleurs, des clips sonores ou vidéos, directement sur un mobile.

La fonction la plus utile et la plus pratique est la communication. Je pense qu'il a été inventé pour ça, non ! Je pense que la personne qui l'a inventé est la personne la plus ingénieuse. Il a offert à tout le monde la possibilité d'être joignable. (Ahmed, homme, 29 ans, responsables des relations publiques)

Cette fonction de « communication » est très appréciée parce qu'elle permet, à tous moments et en tous lieux, d'entrer en contact avec la famille et les proches.

Mon principal usage du téléphone est la communication dans son sens le plus strict. C'est-à-dire que j'utilise mon portable pour essentiellement communiquer avec ma famille. Étant donné que j'habite loin de ma famille j'utilise le portable pour garder un contact permanent avec tous les membres de ma famille. Parfois je sens que le portable est le prolongement de mon cordon ombilical! (Anwar, homme, 33 ans, chef des opérations financières dans un hôtel)

Il sert parfois de « relais » pour faire participer les proches à des événements auxquels ils n'ont pas accès comme les concerts et les manifestations artistiques, culturelles et sportives.

Le portable peut aussi servir de relais pour le divertissement. Lors de concert par exemple j'essaye d'en faire profiter ma famille. J'ouvre le portable et je leur donne la possibilité d'entendre en direct ce qui se passe à côté de moi. Je l'ai fait aussi pendant des matchs et pendant des cérémonies d'ouverture de manifestations sportive et culturelle. (Chiraz, femme, 27 ans, employée dans un laboratoire universitaire)

Certains interviewés considèrent le sms comme une fonction fondamentale du téléphone portable parce que pratique mais surtout économique. Autour de son usage se développent des codes et un langage propres aux usagers.

Le principal usage pour moi est les sms. Je trouve que c'est très pratique. En seulement quelques mots le message passe et je n'ai pas besoin de parler pendant une heure pour informer ou convaincre le destinataire. En plus d'être pratique c'est aussi économique. Moi c'est la fonction que j'utilise le plus dans un portable. C'est ma fonction préférée. (Asma, 27 ans, employée rattachée au service marketing dans une boîte informatique)

La fonction intégrée de la « radio » est aussi très appréciée par les répondants. Pour certains, cette fonction est synonyme d'intimité et de passe-temps agréable.

J'aime par ailleurs utiliser la radio de mon portable [...] Cela peut me divertir si je suis en train d'attendre quelqu'un ou dans les moyens de transport en commun. (Brahim, homme, 30 ans, employé au ministère de l'Intérieur)

Certains de nos interviewés affectionnent particulièrement la fonction « photo » ou « arrêt sur image » que ce soit pour des raisons personnelles (souvenirs) ou professionnelles (travail).

J'aime beaucoup prendre des photos. J'ai toujours gardé l'instinct du journaliste. Parfois il y a des scènes qui se passent devant moi et je me dis si j'avais la fonction photo dans mon portable j'aurais pu mémoriser la scène. C'est très important pour moi. Je pense que le concepteur qui a pensé à ça est très intelligent. Il a le goût artistique des photographes carrément. (Elhem, femme, 28 ans, fonctionnaire à l'Office de Thermalisme)

Les fonctions liées à l'organisation de la « vie privée et professionnelle » comme le réveil (alarme), l'horloge et l'agenda sont également bien accueillies par nos interviewés quoique les priorités diffèrent d'un usager à un autre selon sa situation sociale et son travail.

Il apparaît que les usages du téléphone portable chez nos répondants s'articulent autour du tandem divertissement/utilité lié à la vie personnelle. Dans la catégorie « divertissement » sont généralement retenues les fonctions jeux, radio, vidéo, photo. Dans la catégorie « utilité » nous retrouvons, d'une part, la fonction première du portable à savoir la communication téléphonique et les messages sms ou mms et, d'autre part, certains services facilitant l'organisation de la vie de tous les jours comme l'agenda, l'alarme et l'horloge. Quant à l'ensemble des technologies énumérées ici (radio, télévision, l'ordinateur, Internet, portable) les interviewés les classent en fonction du tandem sérieux/non sérieux. L'usage « sérieux » est réservé aux technologies susceptibles d'accroître les capacités intellectuelles et culturelles de l'utilisateur et, si elles sont utilisées à bon escient, d'optimiser le rendement au travail. Les répondants font généralement référence à l'ordinateur et à l'Internet qui sont rarement associés au divertissement sauf pour critiquer ceux qui « perdent leur temps » aux jeux informatiques et dans la panoplie des services « futiles » de l'Internet. L'usage « non sérieux » fait souvent référence au divertissement associé principalement à la radio et à la télévision. La radio est souvent considérée comme synonyme d'intimité en raison de l'écoute solitaire alors que la

télévision est synonyme du grégaire surtout lorsqu'elle est branchée à un récepteur numérique. Le portable se retrouve à mi-chemin entre le « sérieux » et le « non sérieux ». Lorsque l'usage est associé à la famille ou au travail c'est « sérieux ». Mais lorsqu'il est associé à des discussions à ne plus finir avec les amis, il est « non sérieux » parce qu'il cause une perte de temps et par le fait même une perte d'argent.

Quelques usages déviants

Les interviewés considèrent dans l'ensemble que le portable, malgré son potentiel positif et son utilité, favorise le développement d'usages déviants. La déviance selon eux se manifeste lorsque la technologie sert à des fins illégitimes ou immorales et ils revendiquent un meilleur encadrement juridique et social pour endiguer ces pratiques.

Malheureusement, en Tunisie, l'encadrement juridique de l'usage du téléphone portable tarde encore à venir. Contrairement à d'autres pays, notamment ceux de l'Europe, nous avons encore beaucoup de travail à faire en ce sens. Il faut réglementer le secteur parce que les usages se multiplient et avec l'arrivée de l'Internet sur les portables le problème va certainement s'amplifier. (Anwar, homme, 33 ans, chef des opérations financières dans un hôtel)

Parmi ces usages jugés déviants on peut citer le fait de photographier ou de faire des enregistrements vidéo à l'insu des personnes victimes de tels actes. Cela se produit généralement dans les lieux publics comme les cafés, les rues, les plages, etc. C'est une pratique qui a tendance à se répandre et qui crée parfois un scepticisme à l'égard de la technologie chez certains utilisateurs du téléphone portable.

Les fonctionnalités du portable évoluent certainement, mais je ne suis pas sûr que le comportement humain suit cette évolution dans le sens éthique. Chaque personne qui a un portable est un danger potentiel pour moi. Qui m'assure qu'il ne va pas me photographier discrètement avec ma femme ? Je pense que le règlement doit évoluer au même titre que l'évolution technologique sinon les comportements déviants vont se multiplier davantage et se diversifier. (Kaïs, homme, 31 ans, journaliste à l'Agence Tunis Afrique Presse)

Cette pratique déviante est autant masculine que féminine et ses victimes appartiennent aux deux sexes.

Je sais qu'il y a des personnes qui n'hésitent pas à photographier des filles par leurs téléphones portables. Parfois c'est juste pour fantasmer mais dans d'autres cas ça peut aller plus loin. Jusqu'au chantage par exemple. Maintenant ces personnes n'ont plus besoin de feuilleter un magazine pour chercher des photos de stars et les coller sur les murs de leurs chambres. Désormais ils peuvent choisir à même la rue et photographier à leur guise sans aucune gêne ni contrôle [...] je pense que les filles font la même chose, mais un peu plus discrètement. (Ahmed, homme, 29 ans, responsable des relations publiques)

Nos répondants décrivent le harcèlement au téléphone ou encore par les sms et sont d'avis que les auteurs de ces actes ne sont pas sérieusement poursuivis et restent généralement impunis. Ce harcèlement atteint parfois le milieu du travail où certains employés aspirant à des ascensions ou à des promotions rapides n'hésitent plus à utiliser avec insistance le portable même en dehors des heures du travail pour arriver à leurs fins.

Cela m'est arrivée une fois. Un employé n'arrêtait pas de me harceler croyant que je vais céder. Il n'arrêtait pas de me téléphoner même à la maison. J'ai fini par lui donner une bonne « correction administrative » et il a changé d'attitude tout de suite après. (Wissal, femme, 39 ans, chef service dans une banque)

Une autre pratique déviante pouvant mener au chantage ou permettant de s'en protéger consiste à enregistrer à tout moment la voix d'un interlocuteur à son insu.

Parmi les pratiques qui deviennent courantes, je tiens à parler de l'enregistrement de la voix à l'insu de la personne qui parle. Sincèrement je connais des personnes qui ont recouru à cette pratique et je l'ai moi-même fait. Les nouveaux portables offrent en effet l'option d'enregistrer la voix. J'ai un ami qui a demandé à son boss quelques jours de congé et il a entre temps enregistré grâce au portable les propos de son employeur. Après avoir passé ces quelques jours chez lui dans sa région, il est revenu au travail et a remarqué que son supérieur hiérarchique était vraiment fâché contre lui pour une raison que j'ignore. Son boss a voulu le renvoyer prétextant qu'il ne lui a jamais accordé de congé puisqu'il n'a jamais signé de papiers. Mon ami a obtenu gain de cause grâce à l'enregistrement qu'il a fait. Le portable l'a donc sauvé. Moi je fais la même chose tout le temps pour me protéger. J'avoue que c'est très pratique. Je me couvre bien avec ça. (Anas, homme, 27 ans, media manager dans une multinationale)

Les établissements scolaires connaissent également leur lot de nouveaux usages déviants. Le recours au portable pour plagier et tricher aux examens est, aux dires des répondants, de plus en plus fréquent d'autant plus qu'il est difficilement contrôlable. Les nouvelles pratiques frôlant parfois « l'ingéniosité ».

[...] J'ai une amie dont le fils a été chopé en train de copier par le portable dans un examen national. Par la fonction photo de son portable il a photographié la copie d'examen pour ensuite l'envoyer par MMS à son ami se trouvant à l'extérieur de la classe. Ce dernier a pu se préparer à l'examen parce qu'il a consulté les questions dans le message MMS. Ça frôle l'ingéniosité carrément ! (Amel, femme, 42 ans, fonctionnaire à l'Office Nationale du Tourisme).

Malgré tous ces usages déviants, le portable bénéficie d'une bonne réputation chez nos interviewés. Il est rarement tenu pour responsable de ces pratiques déviantes : la responsabilité en revient à l'utilisateur. En somme, comme nous le verrons plus loin, la technologie est en soi bénéfique, certaines plus que d'autres, et synonyme de progrès, de modernité et de confort. La « faute » de ses méfaits revient aux « mauvais » usages, au « messenger » et non au « message ».

Je pense que le téléphone portable est l'une des meilleures inventions qu'ait connues l'humanité. Je pense aussi qu'on ne l'apprécie pas à sa juste valeur. On ne prend pas assez de recul pour mesurer et évaluer ses apports à notre vie moderne. Contrairement à certaines technologies où on est obligé d'attendre pour voir les apports s'installer progressivement et lentement, avec le téléphone portable les effets positifs sont immédiats et palpables. Par exemple, on n'est pas joignable jusqu'au moment où le portable arrive et en quelques minutes transforme toute notre vie. (Asma, femme, 27 ans, employée rattachée au service marketing dans une boîte informatique)

La convergence numérique et ses vertus

Bon nombre de nos interviewés ont pris l'initiative d'aborder le sujet de la convergence numérique ou technologique. Ce phénomène ancien est présentement en phase d'accélération soutenue grâce à la fusion de trois éléments : l'information, son support et son transport. La numérisation « dématérialise » un ensemble d'objets physiques (photos, disques, documents papiers, cassettes vidéo) et les transforme en pure « information », autrement dit en une série d'octets. Le support de cette « information », pour y être

stockée, comprend une mémoire, un disque dur ou mémoire flash et un protocole (programme) nécessaire pour interpréter cette série d'octets (information). Le transport consiste à faire passer cette information d'un point à un autre dans le dessein d'être « consommée ». Cette « consommation » s'effectue sous diverses formes comme la lecture, l'écoute, la visualisation, le tactile. La convergence numérique ou technologique se traduit concrètement par la fusion d'appareils jusque là très différents, comme le téléphone, la télévision ou l'ordinateur et la chaîne HI-FI. Grâce à la numérisation des contenus, la convergence technologique atteint son niveau le plus accompli. Ainsi un même appareil (ici le portable) contient non seulement une panoplie de contenus (textes, sons, images) mais la capacité de stocker, de trier, de combiner ces contenus (tous ramenés à l'état pur d' « information ») pour ensuite les faire circuler instantanément en tous lieux et les restituer (contenus) dans leur état originel ou modifié.

Les interviewés insistent sur la nécessité d'accélérer la convergence entre les technologies. Selon eux, il faut faire en sorte que les technologies se complètent pour maximiser leur contribution positive à la vie quotidienne. Et tous de souligner la nécessité de miniaturiser davantage la technique pour qu'elle soit (encore) plus pratique et plus facilement transportable. Parmi les technologies de pointe, le téléphone portable fait figure de « symbole » de cette convergence positive.

Je pense que le portable est de nos jours le symbole de la réussite technique. C'est également le symbole de la convergence technique. Dans un téléphone portable on trouve toutes les autres technologies : la vidéo, la photo, la musique, l'Internet, les jeux, l'horloge, le téléphone. Que demander plus ! Je suis souvent un peu étonnée de voir des gens, des technophobes pour la plupart, formuler des réserves à l'égard de cette technologie. Moi je leur demande que voulez-vous au juste ? Toutes les technologies sont de nos jours à proximité de vos mains grâce au portable. Je pense qu'ils devraient mieux voir comment leurs arrière-grands-parents vivaient pour réaliser qu'ils sont chanceux de vivre dans notre époque actuelle ! Le cellulaire pour moi est l'une des meilleures technologies qui ont révolutionné ce siècle. À mon avis, elle dépasse même la télévision, l'Internet et toutes les autres technologies. (Wissal, femme, 39 ans, chef service dans une banque)

Formation

Par formation nous entendons l'effort que fait l'utilisateur afin d'acquérir une expertise dans la finalité de maîtriser l'objet technique. C'est un continu travail d'apprentissage. La formation ne passe pas forcément par les établissements scolaires. Elle n'est pas forcément académique. C'est en partie le résultat de la curiosité et de la motivation de l'utilisateur. Parce que la télévision et la radio ne nécessitent pas une formation particulière pour pouvoir les maîtriser, leur consommation est banalisée et cela renforce leur caractère divertissant. En revanche l'ordinateur, l'Internet et le portable nécessitent une formation à leur usage. Elle peut être le résultat d'un apprentissage académique ou social tout comme elle peut être le résultat d'un effort personnel de la part de l'utilisateur.

L'usage de la technologie requiert de plus en plus un travail d'apprentissage. Cette formation particulière ouvre souvent la voie à d'autres types de formation. Par exemple, ceux qui se forment à l'usage de l'Internet procèdent souvent à une veille informationnelle dans leur secteur de travail. La formation aux nouvelles technologies de la communication devient un impératif pour les individus qui ne veulent pas être déphasés dans une société de plus en plus branchée.

Analphabétisme numérique

Ne pas avoir des connaissances dans le domaine des nouvelles technologies de communication est considéré comme une nouvelle forme d'analphabétisme qui se démarque nettement de l'ancienne. Elle est d'autant plus débilante que les développements dans ce secteur sont rapides.

Avant, nous avions des analphabètes, ceux qui ne savaient ni lire ni écrire. Maintenant, en plus de ça nous avons des analphabètes « numériques », ceux qui ne savent pas utiliser les ordinateurs, l'Internet, les portables et les équipements Hi-Tec [...] Désormais nous avons un autre type d'analphabétisme. (Ahmed, homme, 29 ans, responsables des relations publiques)

La formation aux nouvelles technologies devient donc un impératif. Pour sortir de cette nouvelle forme « d'ignorance », il faut investir argent et temps dans sa formation afin de pouvoir en tirer des bénéfices à la fois sociaux et financiers.

Ce n'est qu'après avoir décroché un poste que je me suis inscrit à un cours de formation pour commencer à connaître le monde de l'informatique. J'ai tellement aimé ce cours que j'ai décidé de prendre un autre en relation directe avec l'informatique. C'est un cours d'introduction à Internet. C'est grâce à cette formation privée et payante que j'ai pu faire le saut. Sinon j'aurais pu rester ignorant pendant encore longtemps. (Brahim, homme, 30 ans, employé au ministère de l'Intérieur)

Ceux qui, pour une raison ou une autre, n'ont pas su s'adapter à la technologie ou s'y former en payent le prix (social) fort. À part le fait qu'ils se savent « pointés du doigt » (directement ou indirectement) par ceux qui maîtrisent la technologie et qui le font savoir, les « analphabètes numériques » ressentent une frustration psychologique de ne pas être branchés.

Je connais pas mal de cadres qui évitent de parler d'Internet parce qu'ils ne savent pas s'en servir. En plus, ils ne savent même pas comment aller s'inscrire à un service de courrier électronique gratuit. Ils essaient aussi de ne pas évoquer la possibilité d'envoyer des e-mails parce que, comme ça, ils seront tout le temps obligés à le faire. (Chiraz, femme, 27 ans, employée dans un laboratoire universitaire)

Ce n'est pas que l'utilité de la technologie et son apport à leur vie professionnelle ou personnelle qui les intéressent en premier lieu, mais le fait de pouvoir dire aux autres « je parle votre langue et je ne suis pas déphasé. »

[...] j'avais vraiment honte lorsque je voyais des collègues utiliser Internet ou parler à son sujet. Je passais pour une ignorante. C'est la raison pour laquelle j'ai suivi une formation dans un établissement privé. Ce n'était pas uniquement pour le travail parce qu'ici en Tunisie, la technologie n'est pas encore utilisée de façon professionnelle. C'était surtout une initiative motivée par le fait de vouloir désormais comprendre ce qu'ils disent et ne pas passer pour une conne. (Nessrine, femme, 32 ans, fonctionnaire au ministère de l'Aménagement du Territoire, note d'observation, Tunis, mars 2005)

Devenir concurrentiel

La concurrence ne concerne pas seulement le milieu de travail. Elle concerne également les relations entre hommes et femmes. La formation à l'usage de la technologie devient un atout pour établir un rapport d'égalité et d'équité.

Lorsque je me suis mise à apprendre l'usage de l'ordinateur, c'était avant tout pour montrer à mon mari que j'étais aussi intelligente que lui. J'avais besoin de m'affirmer et de montrer par le fait même, que je suis capable de le concurrencer intellectuellement. L'avantage est que cette concurrence avec mon mari m'a servie au travail. Je ne me sens pas du tout surpassée par mes collègues. J'ai les mêmes connaissances informatiques qu'eux et je peux dire sans vanité que je dépasse même le niveau de quelques-uns d'entre eux. (Raja, femme, 26 ans, institutrice, note d'observation, Tunis, Avril 2005)

Décrocher un poste passe par la maîtrise de la technologie de plus en plus exigée par le milieu du travail. Il faut s'y adapter si l'on veut réussir professionnellement. L'exigence d'une formation technologique demeure au-delà du premier contrat d'engagement car il faut s'assurer de garder son emploi et l'estime de ses supérieurs. Même ceux qui ne sont pas forcément technophiles doivent s'y résoudre.

Pour garder mon poste je dois tout le temps impressionner mes supérieurs. L'informatique impressionne. Je mise donc sur cette carte pour garder mon travail. (Anwar, homme, 33 ans, chef des opérations financières dans un hôtel)

Je sais que l'idéal pour un cadre est de suivre des formations qui lui permettent de toujours garder ses réflexes « intellectuels » et s'assurer que son niveau soit toujours élevé. (Aya, femme, 27 ans, fonctionnaire à l'Office National du Tourisme)

J'essaye tout le temps d'enrichir mes connaissances et ma formation dans les logiciels qui sont susceptibles de m'aider à avancer dans mon travail. (Chiraz, femme, 27 ans, employé dans un laboratoire universitaire)

La formation, une responsabilité citoyenne

La formation est à la fois un acte citoyen et un devoir civique. Elle montre bien qu'on a l'intention de progresser, de hisser notre niveau et d'être compétitif. Cela ne peut être que bénéfique pour l'économie et l'image du pays. Ceux qui ne font pas assez d'efforts en ce sens sont généralement considérés comme peu responsables, peu disciplinés et peu impliqués.

L'État n'est pas le premier responsable, le citoyen tunisien n'assume pas parfois sa responsabilité. Il ne doit pas attendre l'État pour le former. Il doit procéder à l'autoformation. Il doit s'auto cultiver. Sans ça on ne pourrait pas avancer. Notre problème est qu'on est habitué à l'État providence qui nous fait tout et facilite tout. Il faut que ça change un peu. (Anwar, homme, 33 ans, chef des opérations financières dans un hôtel)

Même si l'État assume une partie de cette formation, l'utilisateur doit montrer qu'il est prêt à faire sa part et consentir à un effort supplémentaire. Chacun doit continuer à se former non pas seulement dans son domaine mais aussi dans d'autres, dont celui de la technologie, afin d'en tirer un profit.

L'usage du portable requiert-il une formation ?

Bien que l'usage du téléphone portable ne requiert par une formation aussi poussée que l'Internet par exemple, certains répondants disent qu'il faut s'astreindre à une sorte d'apprentissage continue pour se familiariser avec ses fonctionnalités. La prolifération des services inhérents à la téléphonie mobile, grâce à la convergence, rend cette démarche nécessaire si l'utilisateur veut exploiter à fond ses multiples usages.

Il ne faut pas lésiner sur les questions concernant le fonctionnement de nouveaux services comme les mp3, la vidéo, et même Internet dans un futur proche. Lire le manuel de l'utilisation du portable est une chose, comprendre vraiment le fonctionnement de toutes les touches c'en est une autre. Moi je pense qu'il est indispensable de toujours poser des questions. De s'autoformer pour exploiter à fond la technique. Il y a toujours des personnes qui nous dépassent techniquement. (Saber, homme, 34 ans, informaticien, note d'observation, Tunis, juin 2005)

Ceux qui achètent des portables sophistiqués le font-ils parce qu'ils ont vraiment besoin d'utiliser toutes les fonctionnalités techniques ? Ceux qui cherchent à pousser davantage leur apprentissage, le font-ils parce qu'ils sont curieux (techniquement parlant) ou seulement pour épater les autres ? Quelles sont en fait les finalités au-delà de l'usage premier du portable (la communication) ? Dans la prochaine section, nous tenterons de saisir ces « finalités » afin de mettre à l'épreuve notre hypothèse de stratégies d'appropriation dans notre échantillon de cadres tunisiens d'origine rurale et installés à Tunis.

Stratégies

Par stratégie nous entendons des fins non liées, technologiquement, aux usages prescrits mais liées aux relations sociales, légitimes ou non. En effet, la stratégie d'appropriation d'une technologie, si elle exige un apprentissage minimal des usages prescrits, ne s'y réduit pas pour autant. La question devient alors : à quelles fins autres que techniques (ce pour quoi la technologie a été conçue par les ingénieurs) l'usage du portable peut-il être soumis ou subordonné ? Les stratégies d'appropriation du portable, leurs finalités d'usage autres que techniques de nos répondants, nous éclairaient-elles sur certaines de leurs pratiques sociales et culturelles ?

À travers les réponses de nos interviewés, nous avons identifié trois configurations de stratégies. La première, les stratégies d'images, consiste à montrer à travers l'usage de son portable qu'on est « branché », qu'on a un bon statut social et qu'on est « performant » (qu'on a « réussi »). La deuxième configuration renferme des stratégies « de lien », des stratégies de « fermeture » menant à l'autonomie et des stratégies « d'ouverture » menant à une plus grande disponibilité. La dernière configuration touche la question du contrôle : comment le portable peut servir à exercer un contrôle sur les autres ou comment permet-il d'échapper au contrôle des autres.

Stratégies d'image

Moderne et branché

Dans la mesure où le téléphone portable est devenu une technologie qui s'intègre au quotidien de l'utilisateur, dans son travail ou dans sa vie privée et intime, il peut devenir, comme d'autres artefacts (par exemple, le vêtement) l'expression esthétique du soi. De nouvelles normes d'esthétique sont désormais définies.

Parmi les nouvelles technologies de communication, le cellulaire est peut-être la seule qui pose problème d'une esthétique reliée à l'image physique de soi. Cet objet technologique est perçu comme une partie visible du corps propre qui néanmoins a ses propres formes, couleurs, dimensions, textures qui peuvent s'intégrer de façon plus ou moins harmonieuse au corps. Et c'est exactement cette marge, la possibilité d'une intégration impossible ou partielle qui ouvre l'espace de raisonnement esthétique. (Caron et Caronia, 2005 : 294)

Pour certains répondants, le cellulaire est un vecteur d'images, un véhicule de représentations. Ce n'est pas tant ses compositions matérielles ou ses fonctionnalités qui leur importent, mais plutôt l'imaginaire et l'univers symbolique auxquels il renvoie. À travers la matérialité du portable c'est à l'univers des « branchés » et de ceux « à la mode » qu'on veut être associé et appartenir. À cette fin, le choix de la couleur et de la forme devient important. Le portable, comme les chaussures et les vêtements fait partie de « l'apparence », de son « image ». L'image que peut, potentiellement, projeter un portable est parfois plus importante que son utilité première à savoir sa fonction de mise en communication.

[...] Au début de l'acquisition de mon téléphone, je ne pensais même pas à son utilité. Je ne pensais qu'à l'image que je pouvais projeter grâce au portable. Sincèrement je ne trouve pas ça étrange et je ne pense pas que j'ai besoin de me justifier. Je considère le portable comme les vêtements. Chacun de nous a envie d'avoir de beaux vêtements. Pour moi avoir un beau portable signifie la même chose. On ne peut pas avoir de beaux vêtements et un portable qui est laid! Le sens inverse est valable aussi. Donc oui, j'accorde une importance particulière à la forme et au design du portable parfois beaucoup plus qu'à son utilité. (Asma, femme, 27 ans, employée rattachée au service marketing dans une banque)

Au même titre que ses accessoires, le portable « dit » quelque chose à propos de son utilisateur, le décline, mais à la condition d'être esthétiquement compatible avec les autres « dres » (vêtement, coiffure, voiture).

Je pense que le portable a alimenté le culte de l'apparence. Maintenant le portable fait partie de notre corps, de nos vêtements, de nos affaires intimes. Il fait donc partie intégrante de l'image que nous projetons. Mais ça a toujours été le cas. Tu peux penser à la voiture aux vêtements ou aux accessoires pour réaliser que c'est une pratique ancrée dans le comportement humain. (Hajer, femme, 37 ans, documentaliste à l'Agence Nationale de la Protection de l'Environnement)

Pour moi l'élément le plus important c'est le design. J'accorde une importance particulière à l'esthétique de la machine beaucoup plus qu'aux caractéristiques techniques. C'est très important pour moi. Le portable c'est comme les vêtements, c'est essentiellement une question de goût. Si j'avais les moyens, j'aimerais pouvoir amener chaque jour un téléphone portable différent. C'est comme les montres, il faut qu'elles soient assorties avec les vêtements! Actuellement j'ai des socles de portables de différentes couleurs. Je change de couleurs en fonction des couleurs de mes vêtements [...] j'apprécie vraiment l'image que je projette lorsque j'ai mon portable. Je trouve que je projette l'image de la femme indépendante et autonome. Ça me fait du bien et je me sens en confiance lorsque j'y pense profondément. (Wissal, femme, 39 ans, chef service dans une banque)

Je pense que tout tourne autour de l'image. Le téléphone est devenu un moyen d'affirmation. Le portable est de nos jours un vecteur image à part entière. Cela ne concerne plus les adultes seulement. Ça concerne également les enfants qui à cause de cette technologie sont entrés dans le monde des adultes. (Anas, homme, 27 ans, media manager dans une multinationale)

Lorsque j'ai fait l'acquisition de mon premier portable j'avais besoin de dire aux autres que moi aussi je suis à la mode, moi aussi je suis branché tout comme vous. (Mokthar, homme, 35 ans, enseignant au secondaire)

En essayant de montrer qu'il est moderne et branché, notre répondant d'origine non urbaine veut peut-être montrer qu'il s'est bien intégré à la société moderne dans laquelle il évolue (la capitale Tunis). La possession d'un portable et sa manipulation ostentatoire, en « harmonie » avec d'autres gestes de consommation « expressive », peuvent renforcer un désir d'intégration dans un tout uniforme (urbanité, modernité) mais, aussi, parfois, le désir de marquer une différence, une distinction. Le « porteur » d'un portable peut vouloir montrer qu'il a un statut différent ou qu'il appartient à une classe sociale différente de son entourage immédiat. Ce statut ou cette classe est généralement celui ou celle qu'il convoite.

Avant il y avait des distinctions entre ceux qui possédaient des portables et ceux qui n'en avaient pas. Mais avec la démocratisation de l'accès à cette technologie (des puces électroniques de moins en moins chères) je pense qu'on s'est trouvé devant un autre phénomène. On ne se demande plus si un tel a un cellulaire mais on se demande plutôt qu'elle marque de cellulaire il possède. La frime est de mise de nos jours. (Ahmed, homme, 29 ans, responsable des relations publiques)

Comme pour les autres technologies, le téléphone portable sert, de façon ostentatoire, à se distinguer et à afficher son statut social.

Statut

Certains des répondants cherchent à projeter, à travers leur portable, leur appartenance à une certaine classe sociale et par le fait même à afficher une réussite sociale. Parfois cette distinction de classe se double d'une distinction de genre.

Je vais parler sans langue de bois. Oui, j'utilise souvent le portable pour me distinguer socialement. J'ai rencontré plusieurs difficultés avant de réussir socialement et professionnellement. Alors, je veux que les autres le sachent. Je veux que ça se remarque! Pour moi, on ne peut pas dire maintenant qu'une femme est à la mode sans qu'elle ait un portable. La possession d'un portable est impérative. C'est un moyen pour que la femme puisse s'affirmer! La première chose que je regarde chez une femme ou chez un homme lorsque je suis en réunion se sont ses vêtements et son portable. Un homme ou une femme qui se respecte doit prendre soin de son apparence. (Wissal, femme, 39 ans, chef de service dans une banque)

Avant la démocratisation de l'accès à la téléphonie, ceux qui possédaient des portables se distinguaient facilement des autres. Mais avec sa banalisation et la prolifération du nombre de terminaux, la différence ne se situe plus entre ceux qui possèdent et ceux qui n'en possèdent aucun. Désormais, c'est la « qualité » esthétique et technique du portable (son design, sa couleur, ses fonctionnalités, sa marque) qui fait (toute) la différence.

Maintenant que tout le monde a un portable, la distinction sociale n'est plus entre ceux qui possèdent cette technologie et ceux qui ne la possèdent pas. Elle est entre ceux qui possèdent des portables sophistiqués et chers et ceux qui possèdent un portable pas très cher. (Aya, femme, 27 ans, fonctionnaire à l'Office National de la Famille et de la Population)

Les précurseurs, ceux qui les premiers ont fait l'achat d'un portable, se vantent généralement d'avoir ouvert la voie aux autres, d'avoir été à l'avant-garde du modernisme et du progrès. Pour eux, se distinguer des autres c'est leur rappeler qu'ils ont la ligne « 98 » (une des premières lignes de téléphonie mobile). L'ancienneté de la ligne confère du prestige à ses abonnés. Elle est la preuve qu'ils ont été des précurseurs, des « modernes » : ce sont eux qui ont créé la « mode ».

[...] Ici en Tunisie il y a un phénomène qui se développe de plus en plus. Ceux qui ont la ligne 98 se vantent d'avoir été les premiers à avoir eu une ligne téléphonique mobile. Ils se sentent comme des précurseurs par rapport à ceux qui ont les lignes 97, 96 et 95. Autre chose, les abonnés de Tunisie Télécom, opérateur national, se moquent un peu parfois de ceux qui sont abonnés chez Tunisiana, opérateur privé. Tu vois! Parfois c'est bizarre et ça frôle le ridicule. Tout est basé sur la frime. (Hajer, femme, 37 ans, documentaliste à l'Agence Nationale de la Protection de l'Environnement)

Le téléphone portable peut refléter la classe sociale d'appartenance de son propriétaire et son pouvoir d'achat. Selon l'un de nos interviewés, certains utilisent de façon ostensible leur portable pour montrer leur richesse ou leur « aisance ».

J'étais l'un des rares dans mon entourage à avoir un téléphone portable mais cela a fini par disparaître petit à petit avec la généralisation de l'accès à cette technologie. Actuellement je possède un portable qui coûte 300 dinars. C'est un peu plus cher que la moyenne. Lorsque je le sors au cafés les gens le regardent [...] Je dirai plutôt que le portable peut constituer un facteur de distinction sociale mais pas forcément un facteur d'exclusion. Dans les espaces publics surtout dans les cafés, certains usagers affichent ostensiblement leurs portables. Ils les mettent par exemple dans une position apparente sur la table pour que les autres puissent les voir. Je pense que c'est une maladie sociale tout comme les autres. Le portable c'est comme les voitures. Certains usagers essaient toujours de se mettre en valeur par la marque de leur voiture. (Anwar, homme, 33 ans, chef des opérations financières dans un hôtel)

Il arrive parfois que cette stratégie vise moins à marquer de réels écarts de classe sociale qu'à brouiller les frontières entre les classes. Dans certains cas, des répondants se permettent d'acheter des terminaux largement au-dessus de leurs moyens pour afficher un statut qui n'est pas forcément le leur, pour faire partie d'une classe sociale en apparence plutôt que dans les faits.

Ici en Tunisie, il est parfois difficile d'identifier précisément et clairement les classes sociales. Il y a des personnes qui possèdent des voitures luxueuses, mais qui sont endettées. Il y a des personnes qui mettent les meilleurs vêtements sur le marché mais qui ne sont pas forcément riches. Même chose pour le portable. Il y a des personnes qui possèdent les derniers terminaux, mais qui n'ont pas généralement les moyens pour acquérir ces portables. (Dali, homme, 29 ans, inspecteur financier)

Le problème en Tunisie est qu'on a parfois du mal à identifier les classes sociales. Il y a par exemple ceux qui n'ont pas assez d'argent pour acquérir un nouveau portable dernier cri, mais qui l'achètent quand même rien que pour projeter une image qui en fait n'est pas la leur. Ils aiment qu'on les regarde, qu'on les admire. Je pense que c'est un nouveau genre de maladies psychologiques ! (Aya, femme, 27 ans, fonctionnaire à l'Office National de la Population)

Le phénomène de distinction sociale ne se limite pas au monde des adultes. Les enfants sont désormais entrés dans ce jeu et ceux qui possèdent un portable dispendieux et sophistiqué renvoient une idée sur la situation financière de leurs parents.

[...] Je pense que le portable a instauré un nouveau genre de distinction sociale. Le problème est que même les enfants jouent maintenant ce jeu. Les parents veulent passer à travers le monde des enfants certaines représentations et certaines valeurs aux parents d'autres enfants. [...] Je pense que d'ici quelques années on le regrettera. (Anis, homme, 27 ans, informaticien au ministère des Finances)

Ce qui me rend malheureuse en fait est qu'on utilise de plus en plus le portable pour instaurer des différences entre les enfants. Je pense que cela est très grave. Les parents ont tendance à équiper leurs enfants de cellulaires et ne savent pas que cela peut leur nuire. Il y a maintenant des enfants qui se sentent mal à l'aise parce qu'ils ressentent la différence par rapport aux autres enfants. Donc maintenant la distinction sociale concerne même le monde des enfants. On fait subir aux enfants les inconvénients de la vie des adultes! (Hajer, femme, 37 ans, documentaliste à l'Agence Nationale de la Protection de l'Environnement)

Performance

Le portable sert parfois à montrer que l'utilisateur est performant au-delà de la simple compétence technique. Il veut faire partager son aisance avec les fonctionnalités et faire voir qu'il peut exploiter à fond leur potentiel.

Parfois j'aime bien montrer que je sais utiliser toutes les fonctionnalités de mon téléphone. J'aime bien qu'on me demande d'intervenir pour expliquer certaines choses notamment tout ce qui se rapporte aux nouvelles technologies. Je trouve que c'est assez grisant. Certains usagers ont des terminaux sophistiqués, mais ne comprennent rien en la moitié des fonctionnalités qui viennent avec. Je peux t'assurer que je peux tout faire avec mon portable. Je télécharge sur Internet des fichiers mp3 et de nouvelles sonneries. J'utilise aussi fréquemment les fonctions vidéo et photo. Le seul truc que j'aimerais avoir dans un futur proche est l'Internet sur mon appareil. Là je serai en mesure d'épater et d'impressionner les autres. (Saber, homme, 34 ans, informaticien, note d'observation, Tunis, juin 2005)

Dans le milieu du travail le portable peut devenir un outil susceptible de montrer que l'utilisateur est performant et professionnel.

La première chose que font mes collègues lorsque nous sommes en réunion est de mettre leurs portables sur la table. Comme ça, ils projettent à la fois une certaine image de professionnalisme et un certain statut ! (Elhem, femme, 28 ans, fonctionnaire à l'Office de Thermalisme)

Nous étions en réunion de travail dans un hôtel et un des participants n'hésitait pas à montrer ostensiblement son téléphone. J'ai fini par faire la même chose pour lui montrer qu'il n'est pas le seul à en avoir un ! (Anis, homme, 27 ans, informaticien au ministère des Finances)

Dans certains cas, ne pas avoir un portable « à la mode » pour impressionner et épater les autres, surtout les collègues de travail, peut s'avérer embarrassant. Comme en témoigne l'une de nos interviewées, l'on se sent un peu gêné lorsque se présente la comparaison inévitable de son terminal à ceux de ses collègues. Parfois on est contraint de changer son appareil pour échapper à ce malaise itératif.

J'ai changé de portable à plusieurs reprises non pas parce qu'ils étaient défectueux, mais essentiellement parce que je me trouvais de plus en plus mal à l'aise au travail avec un portable démodé. Mes collègues se moquaient parfois de moi et disaient que je possédais une « brique » et pas un portable vu ses dimensions peu discrètes. C'est pour cette raison que j'ai changé de portable. Si j'étais dans une autre société, j'aurais gardé mon tout premier cellulaire. Il fonctionnait normalement. À un moment donné, il faut suivre la vague au risque d'être exclue du groupe ou faire l'objet des quolibets des autres. Je ne supporte pas ça et je suis donc obligée de suivre ne serait-ce que pour être à l'aise dans mon travail. (Elhem, femme, 28 ans, fonctionnaire à l'Office de Thermalisme)

J'ai été obligée de changer mon portable (un Nokia 3310) parce que, pendant les réunions, mes collègues n'arrêtaient pas de me regarder de travers. Cela m'intimidait énormément. J'avais l'impression d'appartenir à une autre époque. (Elhem, femme, 28 ans, fonctionnaire à l'Office de Thermalisme)

Des répondants font remarquer que certains usagers veulent projeter l'image de « performance » malgré leur peu de familiarité avec les fonctionnalités de leurs portables. C'est juste pour être en phase avec ce que font les autres.

[...] Comment expliques-tu le fait que certaines personnes achètent des portables multifonctions tout en sachant qu'ils ne vont pas utiliser la moitié de ces fonctions ou bien parce qu'ils n'ont pas besoin de le faire ou encore parce qu'ils ne savent pas le faire ! J'ai vu beaucoup de gens comme ça. Leurs portables sont équipés d'infrarouge, de la technologie « bluetooth »⁴⁵, de caméra... mais ils ne les utilisent pas souvent. (Amel, femme, 42 ans, fonctionnaire à l'Office National du Tourisme)

Stratégies de lien

Les stratégies de lien, associées à l'usage du téléphone portable, s'articulent autour de deux « finalités » ou objectifs. D'une part, la quête de l'autonomie qui passe forcément

⁴⁵ Technologie de transmission de données permettant la création de réseaux sur une aire privée (*Personal Area Network*). Les utilisateurs de ce réseau privé bénéficient de vitesses de transmission atteignant 1Mbps jusqu'à une distance de 10 mètres en utilisant la fréquence de 2,4Ghz. Cette technologie a été développée par Bluetooth Special Interest Group, groupe associant plus de 1200 entreprises. (source : <http://www.tunisiana.com/publish/glossaire.jsp>)

par une certaine fermeture des frontières autour de son espace intime (la famille) et de son espace social élargi (le travail et les amis) et, d'autre part, le renforcement de liens avec certaines personnes de son choix à l'intérieur de ces espaces afin d'y accroître sa disponibilité (ouverture) envers elles.

Fermeture et autonomie

Certains répondants veulent se sentir plus autonomes par rapport à leurs familles et par rapport à la vie domestique. Des stratégies sont alors déployées pour contrer l'ingérence des membres de la famille dans certaines affaires privées. Cette « autonomie », ce sentiment de régler seul les affaires, procure le sentiment d'une plus grande responsabilité et de débrouillardise.

Dans mon cas je pense que le portable sert plutôt à acquérir une certaine autonomie par rapport à l'espace privé. J'utilise tout le temps le portable pour retrouver mes amis en liberté. C'est en quelque sorte pour fuir, ne serait-ce que pour quelques heures, ma famille et ma petite amie. Je ne veux pas être confiné tout le temps dans le même espace. Le portable m'a apporté cette solution parce que même lorsque j'étais petit je voulais toujours être indépendant. En bref, je veux faire ce que je veux sans avoir derrière moi ma famille et ma petite amie! Je ne veux pas avoir le sentiment d'être fliqué ! (Dali, homme, 29 ans, inspecteur financier)

Cette autonomie acquise grâce au téléphone portable permet à l'utilisateur de construire son propre réseau social et d'habiter un « monde » qui lui est propre.

J'utilise plutôt le portable pour me sentir un peu autonome. J'ai envie de parler avec des femmes qui sont dans la même situation que moi. J'ai envie de partager leurs problèmes, leurs soucis et leurs inquiétudes. (Amel, femme, 42 ans, fonctionnaire à l'Office National du Tourisme)

Certains interviewés veulent s'affirmer dans leur milieu de travail et pour cela s'assurent que rien ne viendra les déranger au boulot. Même les coups de fil provenant des membres de leur famille ne passent pas.

J'ai habitué mon entourage au respect de mon boulot. Ils savent que je ne suis libre qu'en dehors de mon travail. Pour éviter ce genre de problèmes avec le portable il faut montrer à son entourage qu'on n'aime pas recevoir des appels pendant qu'on travaille. Je l'ai fait quelques fois et cela a marché. J'ai adopté cette stratégie parce que j'ai remarqué un manque de sérieux de plus en plus grandissant dans les milieux de travail. J'ai des collègues qui passent et reçoivent beaucoup de coups de fil pendant les heures de travail. Je trouve que ce n'est pas une pratique de quelqu'un de responsable. Je t'assure que je saurai comment arrêter ce phénomène si jamais j'arrivais à décrocher un poste de responsabilité ! Entre temps je dois continuer à supporter cela et à faire l'exemple du bon travailleur. (Majed, homme, 28 ans, employé dans un laboratoire universitaire)

En dehors des heures de travail, plusieurs des répondants ne veulent surtout pas être ennuyés pour des questions relatives à leur boulot notamment lorsqu'ils sont en famille. Cela les irrite et ils font en sorte de bien démarquer l'espace familial du travail. Pour y arriver, soit ils ferment tout simplement leur portable à la maison soit ils ajoutent une deuxième ligne téléphonique : une pour la maison, l'autre pour le travail.

Si en plus mon travail devait me suivre jusqu'à la maison, ça serait l'enfer pour moi, autant se suicider! J'ai habitué mes collègues à ne pas m'appeler à la maison que seulement pour les cas les plus urgents (comme une demande urgente du PDG ou de mon supérieur hiérarchique). À part ça, parfois je ne décroche même pas. Mais sincèrement je fais la même chose avec la famille. Je ne les appelle jamais depuis mon travail. Je peux t'assurer que c'est vraiment rare. Il y a des cadres qui ne font que ça dans cette administration. Tout le temps du travail est dépensé dans les appels téléphoniques qui sont généralement superficiels. (Elhem, femme, 28 ans, fonctionnaire à l'Office de Thermalisme)

Cette fermeture peut également toucher les amis. Certains veulent s'enfermer dans une bulle et ne supportent pas d'être en tout temps « joignables ». Ils trouvent que certains de leurs amis ne comprennent pas l'importance de prendre un peu de temps pour soi.

Je voudrais également préciser que ma quête d'autonomie ne se fait pas seulement par rapport à ma famille ou encore le travail. J'essaye parfois d'échapper les coups de fils de mes collègues et amis. À un moment donné cela devient dérangeant. J'ai l'impression que certains de mes amis m'appellent pour me retracer et savoir où je suis. J'ai besoin d'intimité et je veux parfois rester seul. Je ne veux pas être tout le temps joignable même par mes amis. (Ayman, homme, 26 ans, employé à la banque, note d'observation, Zarzis, juillet 2005)

[...] Je ne tolère pas les appels après 22h. J'ai décidé depuis deux ans de toujours fermer mon portable de 22h à 7h. C'est ce que je continue à faire jusqu'aujourd'hui. Mes amis le savent et n'ont aucun reproche à me faire. C'est mon droit ! (Brahim, homme, 30 ans, employé au ministère de l'Intérieur)

Selon des répondants, des contraintes sociales d'ordre culturel peuvent imposer certaines pratiques. Même si la société tunisienne, et en particulier sa capitale, se considère progressiste et réputée pour être très, voire même trop, émancipée, dans certaines familles les coups de fil, notamment pour les femmes mariées ou non, après certaines heures sont mal tolérés. Cela peut causer quelques problèmes aux appelées qui se trouvent obligées de justifier l'appel et de préciser son origine.

Tous ceux qui me connaissent savent très bien que je n'aime pas recevoir des appels chez moi surtout la nuit. Tu sais le statut de la femme divorcée continue à être délicat en Tunisie malgré le développement de la société. Je n'aime pas recevoir des appels téléphoniques chez moi parce que cela m'intimide surtout lorsque je suis près de mes parents. Ils ne sont pas très conservateurs, mais mon statut de femme musulmane pratiquante m'interdit de ne pas les respecter. C'est la raison pour laquelle je fais vraiment attention lorsque j'utilise mon portable. D'ailleurs, je ne donne pas mon numéro de téléphone à n'importe qui. Mon répertoire ne contient pas beaucoup de numéros non plus. J'ai à peine une douzaine de numéros seulement tandis que certaines amies ont des répertoires qui contiennent parfois plus de 40 numéros ! (Amel, femme, 42 ans, fonctionnaire à l'Office National du Tourisme)

Respecter les lieux saints comme les mosquées est un impératif auquel se plient nos interviewés. Laisser son portable ouvert dans les mosquées est aux yeux de certains une profanation d'un lieu sacré et un manque profond de respect pour les croyants.

Je ne ferme le portable que lorsque j'entre à la mosquée pour faire la prière. C'est un moment sacré et je tiens à respecter le lieu saint. Je trouve vraiment bizarre que le téléphone sonne pendant que les gens font la prière. C'est honteux et ça m'énerve beaucoup ! (Marwan, homme, 30 ans, journaliste et animateur radio)

Pour protéger sa liberté et son autonomie, certains songent sérieusement à abandonner le portable qui les accable et altère leur vie privée.

Je n'aime pas être tout le temps joignable. Je sens que cela limite un peu ma liberté. Parfois je l'oublie à la maison et tu ne peux pas imaginer le bien que ça me fait de ne pas l'avoir sur moi. C'est là le sentiment de liberté pour moi. Je pense que je devrais le faire tout le temps. Je t'assure que j'arriverai un jour à abandonner l'usage de téléphone portable ! Je suis sûr que dans quelques années, contrairement à aujourd'hui, la mode serait le fait de ne pas en avoir un ! (Majed, homme, 28 ans, employé dans un laboratoire universitaire)

Ouverture et disponibilité

Certaines stratégies peuvent favoriser l'ouverture et la disponibilité à l'égard de la famille, du travail et des amis. Contrairement à ceux qui cherchent l'autonomie par tous les moyens et qui démarquent de façon nette les espaces privé et public, d'autres sont tout le temps « en réseau » et disponibles. Il n'y a pas de frontières entre travail et famille. Recevoir des appels de la famille au travail et l'inverse ne les dérange pas.

Je ne suis pas du genre à vouloir séparer ma vie personnelle de ma vie professionnelle. Il y a effectivement des interférences entre ces deux espaces mais cela ne me gêne pas. Ça ne me dérange pas de recevoir des appels de la part de ma famille au travail, le contraire ne me dérange pas non plus. L'essentiel pour moi est de toujours garder le contact que ce soit avec la famille ou avec le travail peu importe la façon de le faire. Pour résumer un peu ce que j'ai dit, je tiens à rappeler que le portable n'a pas aboli les frontières entre ma vie privée et ma vie professionnelle parce que tout simplement il n'y a pas de frontières. C'est comme ça pour moi. Alors lorsque je vois certains usagers prétendre que le téléphone portable a dangereusement affecté leur vie privée je trouve ça assez étrange et j'estime que j'ai de la chance parce que je suis capable de vivre cette situation. (Anwar, homme, 33 ans, chef des opérations financières dans un hôtel)

Je pense personnellement qu'il n'est pas possible de limiter les espaces personnel et professionnel. Moi je ne peux pas fermer mon portable. J'aime toujours être joignable. Ça ne me dérange pas d'avoir des interférences entre mon espace domestique et mon espace professionnel. Je peux vivre avec. (Anas, homme, 27 ans, media manager dans une multinationale)

La famille occupe une place centrale dans les propos des répondants, des migrants pour la plupart, qui constatent que le portable les a aidés à entretenir et à renforcer leurs relations avec les membres de la famille proche et éloignée.

Pour moi le cellulaire a complètement changé ma vie. Depuis son arrivée je me sens plus proche de ma famille. Tu vois, je ne suis pas obligé de rentrer chaque semaine au bled⁴⁶. Tous les membres de ma famille ont des portables. Je peux les contacter quand je veux, où je veux. Je dirai même que cela a renforcé nos liens. Par ailleurs, je suis toujours en contact avec tout ce qui se passe dans ma région. Avant il arrivait qu'un de mes proches décède sans que je le sache. Maintenant ça ne se passe plus comme ça. (Ahmed, homme, 29 ans, responsable des relations publiques)

Mon principal usage du téléphone est la communication dans son sens le plus strict. C'est à dire que j'utilise mon portable pour essentiellement communiquer avec ma famille. Étant donné que j'habite loin de ma famille j'utilise le portable pour garder un contact permanent avec tous les membres de ma famille. Parfois je sens que le portable est le prolongement de mon cordon ombilical ! (Anwar, homme, 33 ans, chef des opérations financières dans un hôtel)

Je peux te dire que j'ai mon téléphone pour que ma famille m'appelle. C'est pour renforcer le lien avec elle. Je ne suis pas du genre à appeler ma famille chaque jour. Avec le rythme du travail je peux oublier de les appeler mais heureusement qu'il y a le portable et comme ça ils peuvent m'appeler lorsque je ne le fais pas pendant une longue durée. (Chiraz, femme, 27 ans, employée dans un laboratoire universitaire)

⁴⁶ Un lieu, un village, isolé à la campagne

Je pense que le portable est fait pour renforcer les relations intimes. Pour moi le travail a contribué à assurer une certaine proximité affective entre moi et mes parents même lorsque je suis loin d'eux. Le portable a réduit les contraintes physiques et écourter les longues distances. Je me souviens lorsque j'étais étudiante que je ne les appelais pas souvent parce que j'habitais loin d'eux. Maintenant, pour que je puisse me concentrer sur mon travail il est impératif que je les appelle au moins une fois par jour. (Aya, femme, 27 ans, fonctionnaire à l'Office National de la Famille et de la Population)

Le portable a même introduit une nouvelle forme de concurrence, parfois difficilement gérable, à l'intérieur de la famille notamment entre les frères et les sœurs habitant loin de leurs parents.

Avant je téléphonais à mon père une fois par semaine. Maintenant je le fais plusieurs fois par semaine et parfois même plusieurs fois par jour. Moi je pense que le portable a même introduit la notion de la concurrence dans la famille. Puisque tous mes frères et sœurs ont des téléphones, on essaye de rivaliser les uns avec les autres pour gagner davantage d'amour de la part de nos parents. J'essaye par exemple de battre le record de mon frère et d'appeler ma mère plus que lui ! [...] Disons que sur ce plan le portable a augmenté notre responsabilité à l'égard de nos parents. Désormais on ne peut plus se permettre de ne pas téléphoner à la maison familiale. C'est devenu une obligation qu'on assume avec plaisir bien sûr. (Anas, homme, 27 ans, media manager dans une multinationale)

Pour ceux qui veulent davantage travailler même en dehors des heures de bureau le portable devient un outil très apprécié. Il est également utile à ceux qui veulent augmenter les chances de conserver leur emploi ou plaire à leurs supérieurs en « affichant » leur disponibilité et leur « productivité ».

Je peux t'assurer que dans mon cas l'usage du cellulaire se rapporte à 95% au travail. Le portable est toujours ouvert et je suis prêt à l'utiliser à n'importe quel moment. Donc même chez moi je continue à travailler grâce au portable et cela ne me gêne pas. Le portable sert en premier lieu à mon travail [...] Je peux t'assurer que mes supérieures m'apprécient beaucoup parce que je suis toujours à jour et disponible, grâce au portable. Donc, cela m'a aidé à renforcer ma position au travail. Ça je peux le dire. (Ahmed, homme, 29 ans, responsable des relations publiques)

Le fait que je sois joignable tout le temps a augmenté ma disponibilité pour mon travail. À chaque fois que mes supérieurs m'appellent, je réponds à leur appel. Je peux donc dire que le portable m'a rapproché davantage de mes supérieurs et de mon travail. Parfois je travaille même à distance grâce au portable. Je ne suis pas obligé de rester tout le temps au bureau. Le portable a contribué à la délocalisation du travail. (Kaïs, homme, 31 ans, Journaliste à l'Agence Tunis Afrique Presse)

Je travaille essentiellement à l'extérieur de mon bureau. Mon rendement serait nul si je n'avais pas mon portable. Ce dernier a augmenté ma disponibilité. Celui qui n'a pas de portable aujourd'hui ne peut plus travailler normalement. Dorénavant, la première chose à laquelle doit penser un entrepreneur ou un homme d'affaires avant de lancer son entreprise c'est d'avoir un ou plusieurs téléphones portables et ce, bien avant de penser à acheter le fax, le téléphone fixe ou l'ordinateur. (Anas, homme, 27 ans, media manager dans une multinationale)

Le portable m'a aidé dans une certaine mesure à garder le contact avec des unités de recherche à l'étranger. Je trouve le contact direct par téléphone plus efficace que le contact par e-mail. Mais en même temps je n'ai pas l'impression que le portable m'a aidé à monter dans la hiérarchie. J'ai surtout l'impression qu'il m'a aidé à conserver ma place et de la renforcer davantage [...] Le portable augmente la disponibilité et fait en sorte que le temps de réaction soit un peu plus court que dans les démarches classiques de demandes d'emploi. (Majed, homme, 28 ans, employé dans un laboratoire universitaire)

Selon nos répondants, des collègues féminins n'hésitent pas à « charmer » leurs supérieurs hiérarchiques pour obtenir des traitements de faveur, avec plus ou moins de succès.

Certaines collègues exploitent différemment le portable pour arriver à des fins personnelles. Elles essaient d'obtenir les numéros de téléphone de leurs supérieurs hiérarchiques pour ensuite essayer de tisser des relations personnelles leur permettant peut-être de monter dans la hiérarchie! Je trouve ça un peu machiavélique et hypocrite ! (Amel, femme, 42 ans, fonctionnaire à l'Office National du Tourisme)

[...] Je parlerai plutôt de mon milieu de travail où de jeunes femmes essaient de piéger leurs supérieurs pour obtenir des promotions. Il y a certaines employées qui harcèlent leurs supérieurs par téléphone pour les charmer et les impliquer dans des relations privilégiées pour en tirer partie professionnellement. (Wissal, femme, 39 ans, chef de service dans une banque)

Les liens avec les amis sont plus faciles à entretenir grâce au portable. Organiser des réunions et des sorties ne demande que quelques minutes et l'on a accès facilement à un soutien moral en cas de besoin.

J'ai l'impression depuis l'arrivée du portable dans ma vie que la relation avec mes amis s'est considérablement renforcée. Avant on restait des semaines et des semaines sans se voir et sans se donner des nouvelles. Actuellement, grâce à cette technologie, il est très facile d'organiser quelque chose pour se réunir. C'est bien d'avoir le sentiment que les amis sont à proximité. De nos jours chacun a des problèmes. Chacun a des hauts et des bas. Avoir de bons amis autour de soi tout le temps disponibles et facilement mobilisables ne peut être que bénéfique et rassurant. (Saber, homme, 34 ans, informaticien, note d'observation, Tunis, juin 2005)

Il est également possible que le portable soit utilisé, entre amis, comme un relais pour rappeler aux croyants leurs devoirs et obligations. L'envoi de messages ou de textes de prosélytisme, en dehors du temps des fêtes et des célébrations religieuses, devient une pratique répandue.

J'envoie parfois à certains collègues et amis de courts messages religieux afin de les rappeler qu'ils s'éloignent de plus en plus de leur religion ! (Amel, femme, 42 ans, fonctionnaire à l'Office National du Tourisme)

Ce qui est bien avec les messages SMS est qu'il est possible d'envoyer des courts textes religieux à ses amis et son entourage. Je pense que c'est de plus en plus important notamment dans le contexte actuel où la religion musulmane fait l'objet de dénigrement continu. Il faut faire un travail en ce sens pour réhabiliter la pratique religieuse. Dans ce cas, il est clair qu'il n'y a aucune contradiction entre la religion et la technologie. (Abderrazak, homme, 34 ans, note d'observation, Zarzis, août 2005)

Mais, outre les amis et les collègues, certains répondants développent des liens particuliers avec des gens qui partagent les mêmes problèmes ou les mêmes intérêts. Il se développe un réseau de contacts auquel ils font de temps en temps appel pour discuter et pour se

« situer » socialement. C'est le cas d'Amel, femme divorcée, qui cherche de temps à autre à entrer en contact avec d'autres femmes divorcées pour parler des problèmes qu'elles rencontrent et trouver éventuellement des solutions.

[...] J'ai envie de parler avec des femmes qui sont dans la même situation que moi. J'ai envie de partager leurs problèmes, leurs soucis et leurs inquiétudes [...] Près de la moitié des numéros de mon répertoire appartiennent à des femmes divorcées tout comme moi. J'aime bien me sentir entourée par des personnes qui me ressemblent dans leur situation sociale. Comme ça je n'ai pas l'impression que je suis la seule qui vit anormalement ! (Amel, femme, 42 ans, fonctionnaire à l'Office National du Tourisme)

Nous avons par ailleurs remarqué que nos répondants, pour la plupart des migrants, cherchent à établir des contacts avec des personnes provenant de leur région d'origine. Le portable joue le rôle de facilitateur pour trouver ces contacts. Un usager file le numéro d'une connaissance de la même région à un autre et ainsi de suite. Ces personnes ne deviennent pas forcément des amis mais ils partagent plusieurs points en commun. Pour ne pas se sentir seuls, ces migrants (travailleurs ou étudiants) essayent souvent de se regrouper pour partager ensemble des activités culturelles et sportives. Parfois c'est la curiosité qui les motive à prendre contact afin de pouvoir évaluer ce qu'ont pu réaliser leurs congénères, pour se situer, pour se comparer et pour porter un regard critique sur leur propre expérience et celles des autres. Ils se sentent plus en sécurité (sociale et affective) dans un milieu qui leur est étranger (la métropole). La meilleure place pour une telle rencontre demeure encore le café. C'est là que les migrants s'échangent les nouvelles de leurs régions : l'équipe sportive locale, les problèmes de chômage, la sécheresse, les anecdotes, les souvenirs, l'éventuel retour aux sources ou son impossibilité. Dans ces réunions, il est également question de leurs enfants dont le manque d'attachement aux valeurs anciennes, celles des grands parents et de la région qu'ils ont quittée, pose problème.

Je sens une certaine amertume parce que mes enfants ne sont pas aussi attachés que moi à ma région natale. Tu ne peux pas imaginer combien j'envie certains de mes amis parce que leurs enfants sont toujours contents de rentrer au « bled ». Malheureusement, ce n'est pas mon cas. Mes enfants sont plus attachés à la capitale et à leur quartier principalement. Au fil des années, je commence à perdre l'espoir. Ils finiront certainement par oublier leurs origines. (Tahar, homme, 38 ans, ingénieur, note d'observation, Tunis mars, 2005)

Stratégies de contrôle

Le téléphone portable peut servir à exercer un contrôle ou au contraire à s'en échapper. Ce contrôle peut s'exercer au travail, à la maison ou encore entre amis. Dans pareils cas, le téléphone portable devient une véritable « laisse » électronique. Toutefois, ceux qui se sentent contrôlés peuvent utiliser cette même technologie pour s'offrir une marge de manœuvre et ainsi s'en libérer.

Exercer le contrôle

Pour les chefs d'entreprises et les employeurs, le téléphone portable se présente comme un moyen de contrôler leurs employés et de surveiller leur rendement de façon continue. Cela concerne notamment ceux qui travaillent à l'extérieur des bureaux. Les employeurs les appellent pour savoir où ils sont et ce qu'ils font. En plus d'obtenir des informations sur l'avancement du travail de leurs employés, les employeurs cherchent à montrer qu'ils sont en position de pouvoir et que c'est à eux que revient le dernier mot.

Moi-même, étant donné que je suis chef d'entreprise, j'essaie de ne pas perdre le contrôle sur mes employés. Le problème est que la loi est toujours du côté des employés. On est toujours perçu comme des monstres. On licencie et congédie... Mais ce n'est pas toujours vrai. On est parfois obligé de faire ça. Il ne faut pas croire que tous les employés sont sérieux et disciplinés. J'ai eu beaucoup de problèmes avec certains d'entre eux. J'envoyais parfois des chauffeurs pour récupérer de la marchandise du port de la Goulette [principal port de Tunis] mais ils en profitent parfois pour aller jouer aux cartes au café pendant les heures de travail. J'étais donc obligé de les équiper de téléphones portables pour avoir un certain contrôle sur eux. Le problème est qu'ils peuvent parfois me mentir. Mais j'ai trouvé une idée efficace. Je leur demande souvent de m'envoyer dans un message MMS une photo de leur entourage pour que je puisse avoir une idée sur le lieu où ils se trouvent. Cette fois je les ai eu. Le rendement s'est depuis beaucoup amélioré. (Yosri, homme, 33 ans, informaticien, note d'observation, Tunis, avril 2005)

Ce contrôle ne plaît pas toujours aux employés. Certains de nos répondants revendiquent plus de confiance de la part de leurs employeurs et d'autres se taisent tout simplement pour ne pas perdre leur emploi. En ce sens, le téléphone portable peut miner la relation entre employé et employeur.

Parfois, j'ai l'impression que je suis un enfant dont on cherche à contrôler les gestes. Je peux dire que je me sens parfois harcelé par mon supérieur hiérarchique. Il m'appelle fréquemment sur mon téléphone portable pour savoir où je suis et vérifier que je suis bien où il m'a ordonné d'aller. Après presque 4 ans de travail ensemble il le fait encore. Je considère que c'est un manque de respect de sa part envers ma personne d'autant plus que je n'ai jamais failli à mes obligations. Il ferait mieux d'équiper les bureaux de l'administration d'ordinateurs pour qu'on puisse travailler dans de bonnes conditions au lieu de passer son temps à nous contrôler. (Dali, homme, 29 ans, inspecteur financier)

Recevoir plusieurs appels téléphoniques pendant les heures du travail peut causer certains problèmes notamment pour ceux qui occupent des postes « sensibles ». Dans ce cas le contrôle sur l'employé ne s'exerce pas seulement par les employeurs, mais également pas les collègues qui se surveillent mutuellement.

[...] Parfois j'ai l'impression que le portable me cause des ennuis. Je suis surveillé dans mon travail parce que j'ai un poste sensible (Ministère de l'Intérieur). Et mes collègues ont remarqué que je reçois beaucoup d'appels. J'ai essayé de limiter ces appels, mais je n'ai pas pu. Maintenant j'ai adopté une nouvelle stratégie. Je ne réponds pas aux numéros que je ne connais pas. (Brahim, homme, 30 ans, employé au ministère de l'Intérieur)

La famille peut également exercer un contrôle sur un ou plusieurs de ses membres par son usage du téléphone portable. Les enfants sont souvent l'objet de contrôle. Ces enfants sont parfois des adultes, mais cela n'empêche pas leurs parents, et parfois leurs frères (ou sœurs) aînés, de « contrôler » leur disponibilité.

Lorsque je suis à la maison ça m'arrive de fermer mon portable non pas pour garder mon intimité, mais pour éviter certains ennuis. Lorsque quelqu'un m'appelle à la maison ma famille veut souvent savoir qui c'est et cela peut me créer des problèmes alors je ferme mon terminal et comme ça je serai tranquille ! (Asma, femme, 28 ans, employée rattachée au service marketing dans une boîte informatique)

[...] Mon père a essayé d'équiper tous les membres de la famille de téléphones portables pour cette fin. Dans ce cas, le portable donne à mon père la possibilité de suivre nos activités de près et lui procure par le fait même une certaine quiétude. Il sait que tous ses enfants sont joignables. Ce n'est pas comme avant où il restait sans leurs nouvelles des semaines durant. (Chiraz, femme, 28 ans, employée dans un laboratoire universitaire)

Le portable peut également devenir un moyen d'exercer un contrôle au sein du couple. L'époux et l'épouse peuvent mutuellement se surveiller par le cellulaire. En plus des appels fréquents pour savoir exactement où se trouve l'époux ou l'épouse, il n'est pas rare de voir l'un des deux consulter le répertoire téléphonique de l'autre pour vérifier la présence de numéros inconnus. Il s'agit également de consulter, subtilement, la liste des appels reçus pendant l'absence de l'autre et de composer ces numéros pour connaître l'identité de l'interlocuteur. De même, pour retracer les adresses web qu'a visitées pendant sa journée l'utilisateur d'un ordinateur branché sur l'Internet il suffit de consulter son « historique ».

Le téléphone portable me donne la possibilité de contrôler un peu les activités de mon mari. J'ai confiance en lui mais je veux bien être au courant de toutes ses activités. Je ne veux pas qu'il ait des conquêtes. C'est la raison pour laquelle je l'appelle fréquemment sur son portable pour savoir où il se trouve. Parfois je consulte en cachette le répertoire de ses numéros et je vérifie les appels qu'il a reçus pour voir s'il y a des numéros que je ne connais. Si c'est le cas, j'appelle ces numéros et j'essaie de vérifier si le répondant est une femme ou un homme. (Wissal, femme, 39 ans, chef de service dans une banque).

Échapper au contrôle

Si le portable peut dans certains cas servir au contrôle, il peut par ailleurs aider à s'en échapper. Au travail, par exemple, les employés peuvent échapper au contrôle de leurs employeurs pendant un certain temps en prétextant avoir oublié d'apporter ou d'allumer leur portable.

Avec moi, travaillent des chauffeurs de voitures administratives, ils ont tous décidé de laisser leurs cellulaires à la maison lorsqu'ils sont en service. C'est qu'ils ont remarqué qu'ils travaillent plus lorsqu'ils ont leurs portables. Ils sont toujours sollicités par leurs supérieurs hiérarchiques parfois plusieurs fois dans la journée même en déplacement. Maintenant qu'ils laissent sciemment leurs téléphones à la maison ils se sentent moins harcelés. (Ahmed, homme, 29 ans, responsable des relations publiques)

Quelques répondants quittent leurs bureaux pendant les heures de travail pour vaquer à des affaires personnelles. Advenant le cas où leurs supérieurs demandent à les voir, leurs collègues peuvent les avertir à tout moment en les appelant sur leurs téléphones portables. Ils reviennent aussitôt pour reprendre leur boulot comme à l'ordinaire.

Quand j'ai des affaires urgentes à régler ou, comme actuellement, j'ai des choses à préparer pour mon mariage, je sors pendant les heures du travail et mes « complices » me couvrent. Autrement dit, si le boss arrive ou si une inspection est prévue pendant que je suis dehors certaines de mes collègues peuvent m'avertir. Jusque là je n'ai jamais eu de problèmes. Je sais que c'est une pratique un peu louche, mais plusieurs font ça donc je fais comme eux et je me rattrape après. Je peux te garantir que le portable a encouragé l'esquive du travail. (Hajer, femme, 37 ans, documentaliste à l'Agence Nationale de la Protection de l'Environnement)

Lorsque je suis en déplacement [...] Si jamais mon supérieur hiérarchique me demande, mes collègues peuvent m'appeler pour m'avertir. (Anis, homme, 27 ans, informaticien au ministère des Finances)

Le portable encourage ceux qui esquivent le contrôle de leurs supérieurs à mentir. Mentir au téléphone, c'est facile car, généralement, il est difficile de prouver que son interlocuteur n'est pas là où il prétend être ni de ne pas exécuter la tâche qu'il prétend remplir.

Étant donné que mon rapport avec mon supérieur n'est pas basé sur la confiance puisqu'il m'appelle tout le temps pour vérifier si je fais bien mon travail, je me permets parfois de mentir. Je ne suis pas une machine, je dois de temps en temps me reposer. Lui, il ne comprend pas ça. Quand il m'appelle, il veut que je lui dise que je suis en train de travailler. Alors, je lui dis que je suis en train de travailler même si je suis dans le restaurant du coin en train de déjeuner. Je ne considère pas ça « mentir ». Je le fais parce que je suis obligé et pour respirer un peu. (Dali, homme, 29 ans, inspecteur financier)

Pour échapper au contrôle (d'être « fliqué ») d'un parent, d'un époux (épouse) ou de sa « petite » amie certains interviewés se trouvent parfois obligés de mentir.

Je ne te cache pas que j'ai acheté mon portable pour devenir plus indépendante par rapport à mon espace domestique. Je me sens étouffé par le contrôle de ma famille. Le portable m'aide à acquérir une certaine autonomie. Le portable m'a appris à mentir. J'échappe plus facilement au contrôle maintenant grâce au portable et je pense que c'est le cas de plusieurs filles comme moi [...] Je peux aller où je veux et dire que je suis au travail par exemple [...] Si je n'ai pas réussi à trouver l'homme que j'aime, c'est en partie à cause de la famille qui me flique tout le temps. Mais depuis que j'ai eu mon portable la situation a un peu changé. Il m'est possible d'organiser sans qu'ils le sachent des rendez-vous et des rencontres grâce à mon cellulaire. (Asma, femme, 28 ans, employée rattachée au service marketing dans une boîte informatique)

Disons que l'avantage que m'a apporté le portable est que je sois près de ma famille mais pas contrôlable. Je suis à un bouton près de ma famille, mais ils ne peuvent pas savoir où je suis. C'est bien d'être en contact avec la famille sans être contrôlé. (Elhem, femme, 28 ans, fonctionnaire à l'Office de Thermalisme)

J'utilise tout le temps le portable pour retrouver mes amis en liberté. C'est en quelque sorte pour fuir, ne serait-ce que pour quelques heures, ma famille et ma petite amie. Je ne veux pas être confiné tout le temps dans le même espace. Le portable m'a apporté cette solution parce même lorsque j'étais petit je voulais toujours être indépendant. En bref, je veux faire ce que je veux sans avoir derrière moi ma famille et ma petite amie ! Je ne veux pas avoir le sentiment d'être fliqué ! (Anwar, homme, 33 ans, chef des opérations financières dans un hôtel)

Le portable, selon certains, facilite des relations qualifiées de « libertines ». Il peut en effet être utilisé pour planifier et organiser des rendez-vous « illicites » et ainsi échapper à des contraintes familiales et sociales.

Le téléphone portable a encouragé certaines pratiques libertines dans notre société qui demeure, qu'on le veuille ou non, assez conservatrice. Les filles et les garçons ont plus de facilité de s'engager dans des aventures amoureuses grâce au portable. Ces relations ne sont pas toutes sérieuses et elles peuvent des fois déboucher sur des catastrophes. Pour ce qui est de ma vie personnelle, étant très timide, le téléphone portable m'a beaucoup aidé à surmonter mes phobies. Il m'a aidé à mieux connaître mon fiancé. Sans cette technologie je pense que cela aurait pu prendre plus de temps. Disons que le portable a accéléré les choses entre nous. (Aya, femme, 27 ans, fonctionnaire à l'Office National de la Famille et de la Population)

Le portable m'a certainement aidé à avoir et entretenir certaines aventures amoureuses. Je n'aurais pas pu faire ça autrement vues les contraintes morales dans la société tunisienne. Mais il m'a aidé aussi à nouer les premiers contacts avec ma fiancée. (Azer, homme, 27 ans, informaticien au ministère des Finances)

J'ai oublié de te dire que j'ai également acheté mon portable pour être plus à l'aise avec mon petit ami. Avant, c'était très difficile d'entretenir notre relation. Il m'appelait souvent au foyer universitaire, mais il ne me trouvait pas. Il avait également des difficultés à me joindre chez moi à la maison avec mes parents. Il avait peur de tomber sur un membre de la famille et avoir à s'expliquer. Disons que le portable nous a aidé tous les deux à renforcer notre relation et à échapper au contrôle de ceux qui nous surveillaient. (Chiraz, femme, 28 ans, employée dans un laboratoire universitaire)

Dans certains cas, les répondants recourent à l'achat de deux lignes téléphoniques mobiles pour diverses raisons. Certains veulent séparer leur « monde » du travail de celui de la vie privée ou domestique alors que d'autres cherchent à soustraire de leur monde

« licite » (travail, famille et amis) un monde « parallèle » (les conquêtes et les aventures amoureuses). Dans la plupart des cas, leurs proches ignorent l'existence ce qui offre au propriétaire d'une seconde ligne une importante marge de manœuvre.

Je ne sais pas si tu es au courant qu'il y a des personnes qui possèdent deux lignes téléphoniques voire parfois plus. C'est très facile de se procurer ces lignes de nos jours d'autant plus qu'elles ne sont plus chères comme avant. Il y a ceux qui ont une ligne pour le travail et une autre pour la famille et les amis. Ils essayent comme ça de démarquer les espaces privé et public. Mais je sais très bien qu'il y a d'autres usagers qui ont une ligne pour la famille et une autre, secrète, pour les conquêtes. Comme ça ils sont difficilement contrôlables par les parents, les épouses ou les amis. Je peux t'assurer que cela existe et ça concerne les deux sexes. (Djamel, homme, 28 ans, ingénieur au ministère de l'Agriculture)

Discours de presse et publicitaire

Dans cette section, nous abordons le discours d'une certaine presse en Tunisie et de la publicité de l'opérateur national privé de la téléphonie Tunisiana. Dans un premier temps, nous tenterons de montrer que le discours de presse que nous avons dégagé adopte deux positions par rapport à la technologie à savoir, l'économique et le culturel, pour ensuite en décliner leurs composantes. Dans un second temps, nous ferons l'analyse du discours publicitaire de l'opérateur Tunisiana en trois volets : l'objet signe, la question identitaire et les « étapes de la réussite » que nous déclinerons également.

Le discours de presse

Pour dégager le discours d'une certaine presse sur la technologie, nous avons consulté nombre de journaux et de magazines depuis mars 1998, année de l'introduction du portable en Tunisie, jusqu'au mois de janvier 2005. Les articles des premières années ont surtout mis l'accent sur le lancement de services de la téléphonie mobile, de 1998 à 2001 (année qui confirme un accès généralisé au portable). Les articles s'attardent surtout sur ce que ces « nouvelles » technologies signifient et représentent pour la Tunisie, (société « moderne », société « branchée », société « du savoir » et « économie de l'immatériel »). Au cours des années 2001-2005, les articles de presse se sont surtout attardés au suivi des projets politiques dans le secteur des technologies de l'information et de la communication ainsi qu'aux décisions gouvernementales ayant trait notamment à la baisse des tarifs d'abonnement par la privatisation de la téléphonie mobile, à l'implantation et à la diversification des services Internet. Bien que le discours politique tunisien traverse l'ensemble des médias tunisiens, nous nous intéressons en premier lieu au traitement que lui accorde la presse en Tunisie indépendamment de l'origine de ses informations. Ce qui importe pour notre analyse, ce n'est pas tant le discours politique en soi mais les thèmes repris par les médias tunisiens, en particulier les journaux et les magazines.

En consultant différents articles de la presse en Tunisie, dont les sources d'informations sont nationales ou internationales, nous avons remarqué la régularité de certains thèmes par rapport à la technologie en général et au portable en particulier. Deux thèmes se démarquent singulièrement : les politiques économiques et culturelles qui accompagnent et qui soutiennent l'adoption de la technologie des télécommunications par les principaux agents de développement de la société tunisienne.

La politique économique

L'adoption accélérée de la technologie en Tunisie s'inscrit dans le cadre d'une politique économique globale. La presse présente la technologie comme le moteur de l'économie. Les nouvelles technologies de communication sont considérées, d'ores et déjà, comme les piliers de l'économie immatérielle et la voie la plus sûre pour mener le pays vers la modernité et l'excellence.

Secteur stratégique, le domaine des communications est devenu de l'avis de tous les acteurs socio-économiques, le secteur du futur, qui est capable de générer des richesses et de créer les emplois nécessaires à la relance économique du pays. Faire entrer le pays dans l'économie de l'immatériel est l'objectif de l'État. (*Le Renouveau*, « L'économie de l'immatériel en point de mire », 25 juillet 2000)

L'accès des entreprises aux nouvelles technologies de l'information et de communication apparaît, désormais, comme des premières nécessités [...] Inscrite dans une logique de mise à niveau technologique, de savoir-faire et de juste à temps, la Tunisie économique est naturellement, en devoir de s'équiper de manière adéquate pour être au diapason de ses ambitions. (*La Presse*, « Pour une économie en ligne », 22 novembre 2002)

Les nouvelles technologies sont aussi génératrices d'emploi avec l'apparition des nouveaux métiers du multimédia et de l'Internet. (*Réalités*, supplément économique, « La Tunisie face aux nouvelles technologies », mai 1998)

Moderniser les équipements et ouvrir le marché à la concurrence : sur le papier, les objectifs sont clairs. Pour la Tunisie, il s'agit de faire des télécommunications une activité stratégique, pourvoyeuse d'emplois et de devises. (*Jeune Afrique L'intelligent*, « Technologie à grande vitesse », n° 2284, octobre 2004)

La place prééminente que l'État accorde à la technologie dans l'instauration d'une économie de l'immatériel (du savoir) nécessite l'adoption de mesures qui s'appliquent autant à l'interne (développement national) qu'à l'externe (relations internationales).

À l'interne

Plusieurs des articles que nous avons consultés (voir liste en bibliographie) insistent sur les mesures que le gouvernement a adoptées, pour optimiser le rendement du secteur des technologies, notamment celles de la communication et de l'information. Le discours de presse s'appuie généralement sur les efforts de l'État et cite abondamment ses

réalisations dans ce secteur. Par contre, les journalistes réclament davantage de mesures d'investissement et de réglementation dans ce secteur.

La presse que nous avons consultée évoque les investissements de l'État, à titre d'exemple des efforts consentis dans le secteur des communications et de la téléphonie, et exhibe, à grand renfort de chiffres, les résultats de ces efforts. La presse étrangère lui fait parfois écho⁴⁷.

Il n'est pas exagéré de dire que l'effort consenti par l'État depuis 1987 en faveur de la mise à niveau du secteur des télécommunications est gigantesque. En effet, les chiffres sont là. Ils se passent de tout commentaire. De 160 millions de dinars durant le 6^{ème} plan⁴⁸ (1982-1986), les investissements dans ce secteur ont plus que doublé durant le 7^{ème} plan (1987-1991) et augmenté de plus de 200% pour atteindre 850 millions de dinars au cours de la période 1992-1996. La progression est presque tout aussi grande pour le plan de développement en cours (1997-2001), puisque 1,5 milliard de dinars seront injectés dans les télécommunications durant cette période. (*Afrique Économie*, « La Tunisie passe à la vitesse supérieure », mai 2000)

⁴⁷ Les coupures de presse de journaux et de magazines étrangers paraissant en Tunisie ont été recueillies dans le Centre de documentation Nationale (CDN), à Tunis.

⁴⁸ En Tunisie, un plan de développement comporte l'ensemble des mesures, décisions et projets que l'État envisage de réaliser au courant des quatre années à venir.

Le pays dispose d'un réseau de transmission de données à haut débit, utilisant des câbles à fibres optiques. Cet ensemble est relié au monde par les satellites Intelsat et Arabsat, et par des câbles sous-marins. Près de 6400 bureaux téléphoniques, les «publitels», sont dotés de 23 000 terminaux et un réseau de téléphonie rurale (9000 abonnés) permet de connecter les zones enclavées au reste du pays. Le parc informatique a aussi connu un véritable boom, passant de 128 000 ordinateurs en 1997, à 208 000 en 2000. Durant la même période, le nombre de sociétés opérant dans le secteur est passé de 551 à 835, ce qui a représenté un chiffre d'affaires de 170 millions de dinars (130 millions de dollars US) [...] Lancée en novembre 2000, l'initiative « ordinateur familial » a adopté les ventes d'équipements en Tunisie. Les familles à faible revenu peuvent acquérir à crédit une unité informatique à un prix de l'ordre de 1000 dinars [...] Le nombre d'internautes est passé de 111 seulement en 1996 à près de 400 000 à la fin 2001. Une dizaine de fournisseurs d'accès [...] offrent leurs services à une clientèle de plus en plus branchée. Près de 300 cyberespaces, appelés ici « publinets » louent leurs services au tarif de 2 dinars l'heure. Une réduction de 25% est consentie aux élèves, étudiants, journaliste et handicapés. La connexion des institutions publiques est assurée, quant à elle, par un opérateur étatique, l'Agence tunisienne d'Internet (ATI)⁴⁹. Le réseau web national compte plus de 440 sites. (*Économia*, « Tunisie, des dinars et des actes», N° 19, mai 2002)⁵⁰

⁴⁹ L'Agence Tunisienne d'Internet, créée sur décision présidentielle, en avril 1996, est chargée de la gestion, de l'exploitation et de la commercialisation des services de ce réseau opérant en Tunisie.

⁵⁰ Les chiffres cités par *Économia* ont évolué depuis 2002. À titre d'exemple, en 2006, la Tunisie compte près d'un million (953 770) d'internautes et le nombre des fournisseurs de service Internet est passé de 10 à 12, (<http://www.ati.tn/>).

La Tunisie qui a opté pour le choix stratégique de l'intégration au processus de la mondialisation n'a de cesse d'œuvrer [...] au développement de l'infrastructure de base, dans tous les domaines et principalement le secteur des communications [...] L'intérêt majeur à ce domaine se manifeste à travers de multiples réformes institutionnelles, d'importantes mesures et décisions d'encouragement et d'incitations ainsi que d'un énorme effort financier, consenti par l'État. Aujourd'hui les résultats sont à la mesure de cette volonté politique constante tendant à intégrer la Tunisie dans le monde des données et de la communication et la préparer à relever avec succès les défis de la mondialisation de l'économie. Les réalisations, autant que les programmes et les objectifs, attestent d'une véritable révolution des communications qui embrasse tous les domaines d'activités nationales et particulièrement ceux en rapport avec l'entreprise, la production et l'exportation. (*Le Renouveau*, « Le pari des communications », 11 mars 1998)

À titre d'exemple du succès sans conteste de la politique économique du gouvernement est la création des technopoles dont celui de l'Ariana d'El Ghazala.

Située à quelques kilomètres au nord de Tunis, la Cité technologique des communications de l'Ariana a été créée en 1997. S'étendant sur 25 hectares, cette version tunisienne de la *Silicon Valley* a été classée parmi les 47 meilleurs parcs technologiques du monde en 2001 par le magazine américain *Wired*. (*Économia*, « Tunisie, des dinars et des actes », n° 19, mai 2002)

S'agissant du complexe technologique de l'Ariana, le ministre a mis l'accent sur la grande importance que revêt la réalisation de ce grand projet et les résultats spectaculaires qu'il a enregistrés, précisant qu'il a déjà créé 330 postes d'emploi hautement spécialisés et que ses services à l'exportation, en 2000, sont estimés à 37 millions de dinars. Le ministre a relevé que la réalisation scientifique et technologique sera achevée d'ici 2002, ce qui permettra alors de créer pas moins de mille nouveaux postes d'emploi pour des cadres, chercheurs et ingénieurs tunisiens dans le domaine des communications. Le ministre a, à ce propos, rappelé la décision présidentielle avant-gardiste portant sur la mise en place d'un plan décennal pour la réalisation d'un nouveau pôle technologique chaque année qui englobe des secteurs porteurs, tel que le secteur des communications, dans les différentes régions du pays. (*Le Renouveau*, « Une stratégie multidisciplinaire pour intégrer la société du savoir et l'économie de l'immatériel », 20 décembre 2000)

Le pôle technologique d'El Ghazala implanté sur un site regroupant initialement deux institutions d'enseignement supérieur (Sup'Com et ISET'Com) a permis à de nombreuses entreprises du secteur (publiques, privées, startups ou déjà établies) de s'implanter dans un environnement favorable aux échanges et en synergie avec l'enseignement et la recherche. (*L'Économiste Maghrébin*, « Bilan de 10 ans de développement dans les télécommunications en Tunisie », n° 377, 2004)

Le discours de presse apporte son soutien aux investissements et aux réalisations dans le domaine de la téléphonie mobile. Il évoque et souligne la politique « clairvoyante » de l'État tunisien et se félicite des acquis dans ce domaine.

Le 20 mars, le dispositif [de téléphonie mobile] patiemment mis en place, sera à l'œuvre pour un long parcours qui assurera à l'échéance, la couverture totale du pays. Une capacité de 30 000 abonnés au démarrage qui sera portée à 50 000 dès la fin de l'été pour atteindre 200 000 abonnements au terme du 9^{ème} plan. Un projet de cette importance constitue, à l'évidence, un événement en matière d'organisation [...](*L'Économiste Maghrébin*, N 205, 1998, « Lancement du GSM, l'essai transformé »)

Il est évident que la prospérité économique se perçoit particulièrement à travers les différents projets entamés dans le secteur des communications. Des réalisations et des acquis tels le GSM (Global System of Mobile) ou les connexions au réseau Internet en disent long. Seulement, ces acquis sont le fruit d'un travail de longue haleine, d'une stratégie avant-gardiste. [...] Du GSM à l'Internet, des publipostes au commerce électronique, le secteur des communications s'est doté au cours des dernières années de tous les éléments permettant le passage de la Tunisie à la société d'information. Des réalisations à la hauteur d'une Tunisie qui accède de plain-pied à la mondialisation. (*Le Renouveau*, « Investir dans l'avenir », 18 décembre 1999)

En mettant enfin en place le réseau de téléphonie mobile numérique, notre pays se met au diapason des pays les plus avancés en matière de télécommunications [...] La Tunisie vient de réaliser un succès certain dans ce domaine, grâce à l'intérêt accordé par les pouvoirs publics à un secteur considéré comme étant vital et décisif pour l'avenir, au moment où la mondialisation exige implacablement une mise à niveau sans faille aux plans de la compétitivité économique et surtout la maîtrise des technologies. (*Tunisciennes*, « Téléphone cellulaire, mission accomplie », n° 9, avril 98)

Si les articles de presse insistent sur la politique économique d'investissement du gouvernement, et sur les résultats « éclatants », ils ne négligent pas pour autant la responsabilité de l'État en matière de réglementation afin d'ouvrir ce secteur aux intérêts et investissements privés. Parfois la presse se fait le relais de l'Instance Nationale des Télécommunications (INT)⁵¹ qui a recours à ses services pour diffuser ses arrêtés et ses décisions.

Le cadre réglementaire régissant les technologies de l'information et de la communication en Tunisie a été revu notamment à travers la publication d'un nouveau code des télécommunications en 2000 permettant notamment l'ouverture du secteur privé, la libéralisation des services de télécommunications et la création d'une autorité de régulation avec l'Instance Nationale de Télécommunication (INT). (*L'Économiste Maghrébin*, « Bilan de dix ans de développement dans les télécommunications en Tunisie », N 377, 2004)

La presse gouvernementale, notamment, expose parfois les travaux de la Chambre des députés pour tenir son public informé des décisions et des lois promulguées dans le secteur des télécommunications.

Plusieurs articles réitèrent l'importance du cadre juridique dans la régulation des activités économiques et scientifiques inhérentes au secteur des technologies de la communication.

La Tunisie a été un des premiers pays à légiférer sur le commerce et les échanges électroniques en promulguant sa loi en août 2000 alors que les États-Unis l'avaient fait en mars 2000 et le Japon en mai de la même année. La législation tunisienne demeure une des plus détaillées et une des plus progressives et ce, en dépit des multiples critiques et commentaires dont elle a fait l'objet depuis sa proclamation. (*Le Manager*, « De la reconnaissance des performances de la Tunisie, n° 60, juillet 2001)

⁵¹ Sur son site web (<http://www.intt.tn>), l'INT précise qu'elle œuvre pour sauvegarder un environnement réglementaire favorable, prévisible, transparent, technologiquement neutre et propice à une concurrence saine et loyale entre les opérateurs de télécommunications devant ainsi attirer les investisseurs privés locaux et étrangers et renforcer la coopération internationale.

La chance en Tunisie est que nous ayons un président [...] qui a été l'un des premiers à percevoir ces mutations (technologiques) grâce à sa vision stratégique, et d'ailleurs les résultats des projets qui ont été réalisés, et des actions qui ont été entreprises [...] prouvent la pertinence des choix effectués. Le Président [...] est convaincu que ces mutations nécessitent une préparation à trois niveaux. D'abord au niveau des infrastructures qui doivent être adaptées à ces mutations. Il faut également une préparation au niveau du cadre organisationnel et juridique, cadre nécessaire pour réunir toutes les chances de succès. (Réalités, supplément économique, « La Tunisie face aux nouvelles technologies », mai 1998).

À l'externe

Si les questions relatives à la technologie à l'échelle nationale, et à moindre degré régionale, reçoivent bonne presse, des efforts sont également consentis par les journaux pour publiciser auprès de la communauté internationale l'image d'un pays technologiquement avancé. La presse veut faire connaître aux autres pays la bonne santé financière de la Tunisie et sa solide infrastructure technologique en projetant l'image d'un pays qui a réussi, un pays technologiquement fiable, solvable, branché et moderne. La reconnaissance par la communauté internationale des investissements et des efforts consentis par l'État reste un objectif important pour la presse nationale.

La matérialisation de ces avancées à grands pas de la Tunisie sur la voie de la Société de l'Information sur la scène internationale a été l'approbation, par l'Union Internationale des Télécommunications, de la Tunisie comme pays digne d'accueillir le Sommet Mondial sur la Société de l'Information (SMSI) en novembre 2005. L'organisation par la Tunisie du SMSI est un signe de reconnaissance certain dont le pays saura se montrer digne en développant encore davantage la société d'information pour l'ensemble des citoyens [...] l'ouverture sur l'international et la propension à absorber et assimiler les nouvelles technologies font de la Tunisie un terrain propice à l'émergence d'une société de l'information permettant d'intégrer le pays à une économie mondiale reposant de plus en plus sur les échanges et les traitements de l'information. (*L'Économiste Maghrébin*, « bilan de dix ans de développement dans les télécommunications en Tunisie », n° 377, 2004)

Le Chef de l'État s'est également intéressé à la participation de la Tunisie aux grands projets interrégionaux et internationaux devant être réalisés dans le domaine des communications et ce, dans le souci d'assurer la présence de la Tunisie au sein des réseaux mondiaux et de manière à consolider la connexion directe de notre pays à tous les continents et à l'intégrer aux autoroutes de l'information. (*Le Renouveau*, « Suivi des grands projets », 18 février 1998)

Avec une économie qui a davantage à voir avec un pays de l'Europe du Sud, la Tunisie a été le premier pays arabe et africain à se connecter au courrier électronique en 1998 et à l'Internet en 1991. Neuf ans plus tard, en juin 2000, elle est reconnue comme étant l'économie la plus compétitive d'Afrique par le *World Economic Forum*, devançant l'Égypte, le Maroc et, surtout, l'Afrique du Sud. (*Le Manager*, « De la reconnaissance des performances de la Tunisie, n° 60, juillet 2001)

La Tunisie ambitionne d'avoir une position de *leader* sur le plan régional et, pourquoi pas, international dans le domaine des communications, domaine dont la matière première est l'élément humain. (*Afrique Économie*, « La Tunisie passe à la vitesse supérieure », n° 300, mai 200)

La politique culturelle

Si la modernisation passe, incontestablement, selon le discours de presse, par le renouveau de l'économie grâce aux politiques favorisant les technologies de l'information et de la communication, elle ne peut se réaliser pleinement sans l'apport complémentaire du culturel, entendu au sens des connaissances acquises et du « bon usage ». Là aussi la technologie joue un rôle de premier plan ; là encore, il revient à l'État d'en assurer le succès en élaborant et en instaurant une politique culturelle. L'État doit faire de l'éducation et de la formation l'assise d'une telle politique d'intégration des technologies dans le domaine de la culture.

La presse souligne abondamment l'importance d'optimiser les retombées de la technologie en l'insérant dans le milieu scolaire. La formation des élèves, des lycéens et des universitaires doit intégrer l'usage de la technologie dont, spécifiquement, l'ordinateur et l'Internet. La « société du savoir » et « l'école de demain » sont les expressions qui reviennent souvent sous la plume des journalistes qui relèvent régulièrement les actions et les mesures entreprises en ce sens par le gouvernement tunisien.

Dans son discours du 7 novembre 1997, le Président Ben Ali avait décidé la connexion de l'ensemble des institutions universitaires et de recherche au cours de l'année 98. C'est presque chose faite et avant la fin de l'année, cet objectif sera atteint. Il a également décidé la connexion progressive des lycées et des écoles préparatoires, c'est également un programme en cours d'exécution et avant la fin du 9^{ème} plan, l'ensemble de ces institutions seront reliées à Internet avant de commencer la connexion des écoles primaires à partir du 10^{ème} plan. [...] Là encore, nous retrouvons la cohérence globale du projet parce qu'il faut former les gens au bon usage de ce type d'outils. Indispensables pour accéder au monde de demain. (*Réalités*, supplément économique, « La Tunisie face aux nouvelles technologies », mai 1998)

Pour ce qui est de la nouvelle culture à instituer, une commission nationale siège au Ministère de l'Éducation et réfléchit à ce que sera l'école de demain, car c'est par l'école qu'il faut commencer et nous espérons que cette commission concevra une école compatible avec les mutations [technologiques] fondamentales. (*Réalités*, supplément économique, « La Tunisie face aux nouvelles technologies », mai 1998)

Si c'est à l'école que les gens acquièrent le « bon usage de ce type d'outils », cette formation se poursuit après qu'ils ont quitté l'école grâce aux programmes de formation des fonctionnaires et autres employés, aux campagnes de sensibilisation du gouvernement et au travail de vulgarisation de la presse. La question de la vulgarisation comprend deux aspects fondamentaux : le rappel du rôle central que peuvent jouer les médias, d'une part, pour sensibiliser ses lecteurs à l'importance de la technologie pour tous et chacun dans tous les secteurs d'activités et, d'autre part, pour aider ces mêmes lecteurs à faire l'apprentissage des différents « outils » de la communication en fournissant des informations claires et précises sur leurs différentes fonctionnalités. En d'autres mots, la presse se fait le promoteur, dans un premier temps, de la *technologie* en tant que « mode de vie » et ensemble de valeurs (technologie et modernité, technologie et culture, technologie et excellence) puis, dans un second temps, des *techniques* (en tant qu'« instruments » de cette technologie) par la diffusion d'informations susceptibles de faciliter l'apprentissage de leurs usages « fonctionnels ».

Il faut une nouvelle culture adaptée à ces mutations [technologiques], elle nécessite à la fois une éducation différente, des actions de sensibilisation, de vulgarisation et de préparation parce que, sans changer les mentalités, on ne peut changer grand-chose. (*Réalités*, supplément économique, « La Tunisie face aux nouvelles technologies », mai 1998)

La question de la vulgarisation [...] est essentielle. Les médias assument ici une grande responsabilité. Il faut dans ce sens se réjouir de la multiplication des rubriques et des programmes à la télévision et à la radio sur le multimédia et l'Internet. Mais nous pouvons aussi nous inspirer de certaines expériences étrangères. (*Réalités*, supplément économique, « La Tunisie face aux nouvelles technologies », mai 1998)

Le système GSM est un système dit « cellulaire ». Ce terme provient de la mise en œuvre du concept cellulaire qui consiste à recouvrir la surface sur laquelle on souhaite offrir le service (le Grand Tunis par exemple) par des cellules. Une cellule est une zone de taille plus ou moins importante (de quelques kilomètres à quelques dizaines de kilomètres en général) desservie par un équipement d'émission réception appelé Station de Base (ou BTS) et situé généralement sur un point haut (en haut d'une montagne, au dessus d'un immeuble,...). Une station de base « arrose », par les ondes radioélectriques, la zone à couvrir et permet ainsi aux abonnés mobiles qui s'y trouvent de communiquer avec le réseau de télécommunications. (*L'Économiste Maghrébin*, « Le GSM disponible sur le Grand Tunis », n° 205, 1998)

Ce travail de vulgarisation technologique est étroitement associé au processus de démocratisation de la technologie. Ce dernier passe inévitablement par une plus grande accessibilité, dans toutes les couches de la société, aux principaux moyens de télécommunication. La prolifération des publirepas (cybercafés) partout dans les régions du pays, et leurs tarifs préférentiels, constituent un exemple patent de ce processus de démocratisation et de « vulgarisation » technologique⁵². Le discours de presse rappelle constamment les mesures de démocratisation du gouvernement, notamment la baisse des tarifs de connexions pour Internet et pour la communication pour la téléphonie mobile qui est le plus souvent évoquée.

⁵² Selon l'Agence Nationale de l'Internet (ATI), le tarif d'accès à Internet dans un publirepas est de 2 dinars tunisiens l'heure (max). Les étudiants, journalistes et handicapés bénéficient d'une réduction de 25%. Les services offerts sont la navigation, le courriel, l'assistance, la formation.

Le ministre a souligné à cet égard que le Chef de l'État a décidé de réduire les frais de connexion au réseau Internet eu égard à l'importance qu'il revêt aux plans économique et scientifique et afin de permettre au plus grand nombre possible de profiter de ses prestations. (*Le Renouveau*, « Suivi des grands projets », 18 février, 1998)

Le deuxième maillon de la politique culturelle, ce sont les campagnes de sensibilisation qui mettent en garde contre un « mauvais » usage des moyens de communication. Par exemple, des campagnes sur la sécurité routière (éviter d'utiliser le portable en conduisant un véhicule) et sur les dangers que peuvent représenter pour la santé, certains usages du cellulaire. La presse joue parfois le rôle de relais informationnel pour le compte du ministère de la Santé publique et de certaines associations, par exemple l'association tunisienne de prévention routière.

Le téléphone portable est une arme à double tranchant. Il peut causer un accident mortel comme il peut servir pour sauver des vies humaines. En effet, un conducteur qui roule à 100 à l'heure et reçoit un coup de fil qui n'est pas forcément important peut perdre sa vie et mettre en danger celles des gens qu'il conduit. Les surprises de la route sont multiples. Le deuxième revers de la médaille, c'est lorsqu'un accident survient en présence de quelqu'un ayant un GSM, l'intervention des secours pourrait être accélérée, et on aurait gagné le temps de chercher d'où téléphoner. La vie d'un accidenté est parfois tributaire de quelques minutes. C'est d'ailleurs, la raison pour laquelle plusieurs pays au monde laissent les numéros des secours et de la protection civile accessibles et gratuits, même en cas d'équipement de la carte d'abonnement au GSM, ce qui n'est pas le cas en Tunisie. Une initiative de la part de Tunisie Télécom serait appréciable en ce sens. (*La Presse*, « Combien la Tunisie perd en vies humaines sur les routes », 19 juillet 2001)

La prévention des risques liés à l'utilisation des téléphones mobiles à proximité des équipements biomédicaux a fait l'objet tout récemment d'une circulaire du ministre de la Santé publique. Dans ledit texte à l'application duquel le ministre attache une très grande importance, il est question d'abord des perturbations qu'occasionne l'utilisation des téléphones mobiles cellulaires numériques ou analogiques des systèmes GSM 900 Mhz et NMT 450 Mhz au sein des équipements biomédicaux électroniques programmables ou non tels que les pompes à perfusion, les appareils pour dialyse, les respirateurs, les appareils de monitoring des patients. La circulaire attire également l'attention sur le fait que l'utilisation de ces téléphones à proximité des stimulateurs cardiaques implantables pourrait provoquer des perturbations allant jusqu'à l'atteinte des programmes [...] Les établissements sanitaires sont tenus d'afficher une signalisation spéciale mettant en garde les porteurs de téléphone portable quant à leur devoir de mettre leur appareil en position de non-fonctionnement. (*La Presse*, «Établissements sanitaires publics et privés, attention au téléphone portable !», 7 juillet 2000)

L'association tunisienne de prévention routière est en train de préparer une campagne pour la sensibilisation des citoyens. Parmi les messages de cette campagne : la non-utilisation du portable au volant. Ainsi, pour profiter des services du portable sans avoir à en subir les conséquences dangereuses, il serait préférable, avant de prendre la route, de respecter quelques règles élémentaires qui assurent la sécurité du conducteur et des passagers : Primo, couper la sonnerie lors de la conduite. Secundo, brancher la messagerie. Tertio, s'arrêter dans un lieu adapté pour passer un coup de fil ou récupérer des messages. C'est-à-dire sur la bande d'arrêt d'urgence si l'on est sur l'autoroute, mais pas en double file ou à un feu rouge [...] L'association tentera de travailler en collaboration avec Tunisie Télécom pour sensibiliser les usagers à la non-utilisation des portables sur la route soit à travers les factures de clients, soit par l'affichage écrit sur l'écran du téléphone pour rappeler la nécessité d'être vigilant et prudent notamment lorsqu'on est au volant. (*Le Temps*, « Téléphoner ou conduire, il faut choisir ! », 8 décembre 2000)

Le dernier volet de cette politique culturelle ce sont les programmes de formation à l'usage des nouvelles technologies de la communication spécifiquement adaptés aux cadres et futurs cadres des entreprises publiques et privées pour les rendre plus compétitifs dans un monde (économique) de plus en plus basé sur la rivalité. Comme dans les autres volets de la politique culturelle et économique, l'intérêt que manifeste l'État pour

la technologie passe par la médiatisation d'un geste ou d'une déclaration du Chef d'État qui est, non pas le premier ministre du gouvernement tunisien, mais le Président.

Conscient du rôle du secteur dans l'économie de demain et dans la promotion de l'emploi, le ministère a mis en place un programme de formation pour 93 diplômés du supérieur l'an dernier qui a permis de former 89 parmi eux pour travailler dans le secteur. Les 24 premiers candidats vont suivre un stage en Chine. Ce projet va se poursuivre l'an prochain pour contribuer à l'effort national de l'emploi. (*Le Renouveau*, « L'économie de l'immatériel en point de mire », 25 juillet 2000)

Le renforcement du rendement des ressources humaines a également retenu l'intérêt du Chef de l'État qui a recommandé de promouvoir les programmes de formation dans le domaine des nouvelles technologies de la communication et d'assurer la formation continue et le recyclage des cadres travaillant dans ce secteur. (*Le Renouveau*, « Au service de l'édification de la société du savoir », 10 mai 2001)

La croissance phénoménale des besoins des entreprises dans le secteur des TIC s'est accompagnée naturellement d'une diversification et d'un renforcement de la formation supérieure dans ce domaine. Ainsi, de nombreuses institutions existantes ont intégré dans leurs cursus de formation des options, des spécialités, voire de nouvelles branches, en télécommunications. (*L'Économiste Maghrébin*, « Bilan de 10 ans de développement dans les télécommunications en Tunisie », n° 377, 2004)

Le discours publicitaire de l'opérateur Tunisiana

Son discours publicitaire s'articule autour de cet objet technique comme objet de consommation, comme « support identitaire » et comme « archive » des étapes de la vie.

L'objet signe

Pour les premières campagnes publicitaires de Tunisiana, les annonces sur la téléphonie mobile étaient surtout centrées sur l'aspect symbolique et non technique de l'objet. À l'exception des trois figures suivantes (#12 à #16), qui mettent « en vedettes » les services offerts (branchement rapide, tarifs très compétitifs, forfaits et mise en réseau national et international), les annonces contiennent très peu d'information sur son mode de fonctionnement et sur ses fonctionnalités. L'image du portable se présente surtout comme le signe d'un rapport entre un signifiant (l'objet matériel) et un signifié (l'une ou

l'autre des « valeurs » liées à la modernité). Les annonces⁵³ adressent à des larges catégories de la société, des messages bien ciblés. Le portable pour l'homme moderne représente la réussite (signifiée par la cravate, figure #6) ; pour la femme moderne, la liberté d'exprimer sa féminité (figure #7) et son pouvoir de séduction (figure #10) ; être moderne, c'est être discipliné, productif, actif au sein d'une collectivité (figure #11) ou d'une entreprise (comme la fourmilière, figure #8) ; être moderne c'est la « liberté » de se faire entendre (figure #9). Le discours qui se dégage ne semble pas reconnaître une contradiction entre « l'anonymat » (figures #8 et #11) et l'individualisme (figure #9) ou laisse-t-il entendre que la parole individuelle ne se fait entendre que dans l'intimité, dans le privé ?



Figure 6. *Hommes*

⁵³ Elles ont toutes été puisées dans le site web de l'opérateur. D'ailleurs, l'ensemble de son parcours web est totalement disponible sur le site. Il est de ce fait possible de le retracer et de noter l'évolution des thèmes abordés contrairement à Tunisie Télécom qui ne dispose pas, sur son site, d'une rubrique pour la présentation de ses campagnes publicitaires. Le site web de Tunisiana, [en ligne]. <http://www.tunisiana.com/> (consulté le 05/06/2006)



Figure 7. *Romantiques*



Figure 8. *Actifs*



Figure 9. *Se faire entendre*

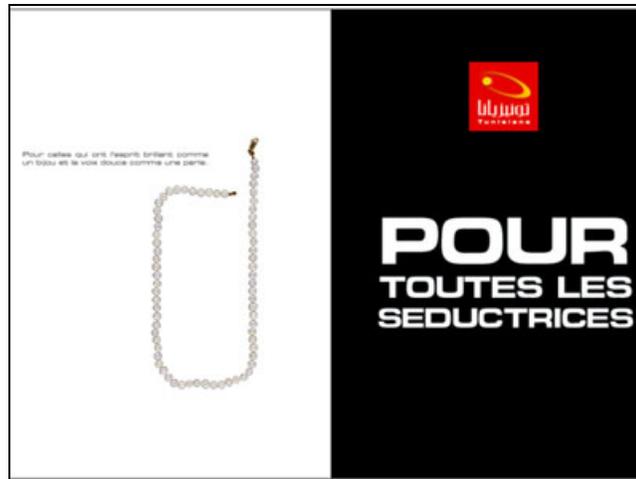


Figure 10. *Séductrices*

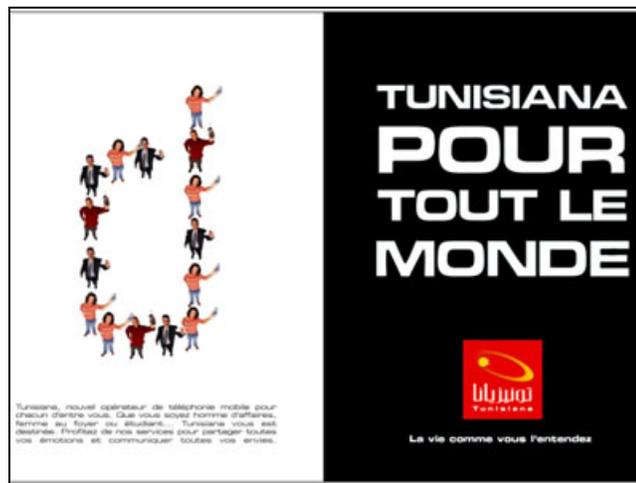


Figure 11. *Tout le monde*



Figure 12. *Réseau*



postpayé

200 millimes la minute

Divisible en paliers de 12 secondes
dès la première minute
 en postpayé classique Tunisiana

Cela ne vous coûtera que 40 millimes pour informer vos proches de notre offre exceptionnelle* :

Ligne postpayée 79dt au lieu de 120dt

*Validé jusqu'au 13 juillet 2012

Pour plus d'informations, contactez votre Service Clientèle au 11 11 à partir de 8h-20h ou 11 11 à partir de 8h-20h.



والدنيا مربارة



Figure 13. Postpayé



Nouveau ! 3 forfaits

Pour communiquer en liberté tout en respectant votre budget, faites votre choix

Forfait 90'
Forfait de 90 minutes à 19dt / mois

Forfait 150'
Forfait de 150 minutes à 29dt / mois

Forfait 210'
Forfait de 210 minutes à 39dt / mois

N'en parlez pas à tout le monde !
 Les plus rapides bénéficieront de notre offre exceptionnelle* :

Ligne postpayée 79dt au lieu de 120dt

*Validé jusqu'au 13 juillet 2012

Pour plus d'informations, contactez votre Service Clientèle au 11 11 à partir de 8h-20h ou 11 11 à partir de 8h-20h.



والدنيا مربارة



Figure 14. Forfaits



Je vais d'arriver

Je ne reviens déjà...

Roaming Tunisiana

Vous partez ? Votre ligne Tunisiana fonctionne même à l'étranger.

Pour les détails sur l'activation, les destinations couvertes et les tarifs de Roaming Tunisiana, contactez le Service Clientèle au 11 11 à partir d'un téléphone mobile fixe, ou au 11 11 à partir de 8h-20h.



والدنيا مربارة

Figure 15. Roaming



Figure 16. *Services Régions*

L'identitaire

La publicité des opérateurs, tout particulièrement celle de Tunisiana, joue sur la proximité culturelle. Les messages privilégient deux dimensions principales : l'appartenance locale (Tunisois) et l'appartenance nationale (Tunisien). Les messages de Tunisie Télécom sont davantage centrés sur le local. Les personnages présentés dans leurs annonces (télévision, insertions dans la presse et affiches) sont généralement des jeunes « branchés » de la capitale ou des grandes villes. Ils sont à la mode, côté vestimentaire, et leur langage les différencie des jeunes des autres régions du pays. Les messages publicitaires de Tunisiana, par contre, sont plus variés et leur mise en contexte, plus soignée.

Il n'est pas rare de trouver dans les messages de Tunisiana des références au « Tunisien moyen » à qui tous et chacun peut s'identifier : l'habillement (traditionnel), le langage, l'âge (les personnages sont de tous âges), les festivités religieuses, les événements sportifs, etc. Toutes les couches ou presque de la société sont visées. Voici, à titre d'exemples, quelques annonces. Nous commençons par les annonces (les plus nombreuses de notre corpus) qui rappellent des événements qui importent pour la majorité des Tunisiens.



Figure 17. Ramadan

Cette annonce, diffusée pendant le mois de Ramadan de l'année 2005, se lit « Ramadan de Tunisiana, rend service à la personne que tu aimes ». La personne (un boulanger ?) tend des petits pains qu'il invite à partager avec les êtres aimés, faisant ainsi allusion au devoir de partage que tout musulman doit accomplir pendant ce mois « sacré ». Sur ce thème du partage (sens religieux) se greffe la publicité de l'opérateur qui « partage » avec ses clients un bonus de 15 dinars tunisiens en communications gratuites à l'occasion du mois de Ramadan.



Figure 18. Été

L'été c'est le temps des vacances. La publicité (figure #18) contient des éléments qui caractérisent le plus cette période estivale en Tunisie : le ciel bleu, la mer, et les pastèques. Le message de Tunisiana associe le goût sucré des pastèques à la baisse des tarifs (des « prix très sucrés ! »).

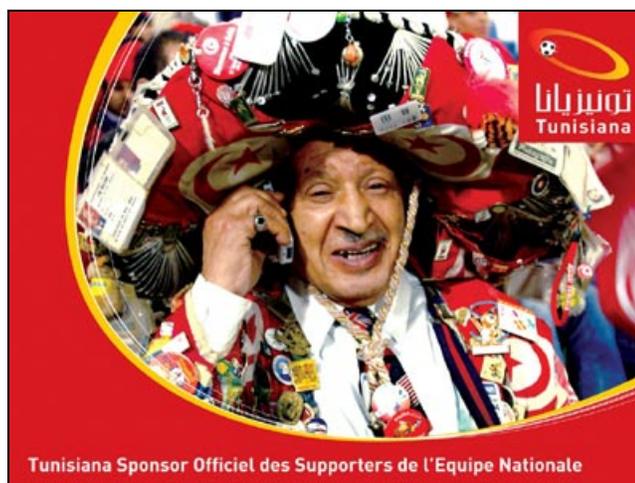


Figure 19. *Mannoubi*

Béchir Mannoubi est la figure emblématique des photographes sportifs en Tunisie. Il a pratiquement couvert tous les grands évènements sportifs notamment ceux du football, sport national par excellence. Ce photographe, connu et apprécié par les amateurs sportifs tunisiens, accompagne l'équipe nationale tunisienne de football dans tous ses déplacements et dans toutes ses rencontres internationales. Cette annonce a été diffusée à l'occasion de la phase finale de la Coupe d'Afrique des Nations (CAN) en 2004 dont la Tunisie était l'hôte. Tunisiana, l'un des commanditaires de l'événement, en diffusant la photo du « légendaire » photographe Mannoubi fait sans doute plaisir aux amateurs sportifs et celui-ci le rend bien en se laissant photographier non pas avec son appareil de photos, mais avec un portable.



Figure 20. *Supportrice*

Toujours à l’occasion de la Coupe d’Afrique des Nations cette annonce sur laquelle apparaît la supportrice la plus connue en Tunisie se lit : « une seule main, un seul cœur, le drapeau de la Tunisie toujours au sommet, je sais de quoi je parle ! ». ⁵⁴ Et elle « parle » à l’aide d’un portable grâce à la « carta Tunisiana ». Comme quoi l’opérateur s’associe à celle qui « sais de quoi [elle] parle » pour annoncer à tous et chacun la « bonne parole ».

Dans un autre registre, la publicité Tunisiana établit une proximité avec des événements artistiques et culturels comme le festival de musique traditionnelle de la Médina à Tunis et le festival du Jazz à Tabarka, pour lesquels l’opérateur est le commanditaire « exclusif ». À noter la référence à l’instrument musical de prédilection, le Oud, qui comme tout luth « vibre » : dans ce cas, il vibre « pour nous » (pour tous les Tunisiens et pour leur culture) et les Tunisiens « vibrent » (au sens d’un appel téléphonique) avec « nous » i.e. grâce à Tunisiana.

⁵⁴ Le poisson dans la tradition tunisienne fait généralement référence à la « bonne chance ». À ce niveau la supportrice souhaite à l’équipe nationale de la Tunisie toute la bonne chance en portant ce poisson à la main.

La publicité du festival de jazz Tabarka subtilise aux notes de musique le chiffre 22 qui est le numéro de sa ligne téléphonique comme quoi les musiciens font entendre leur musique grâce aux « notes » du code téléphonique.

Ce « mixte » de traditionnel (Oud) et de moderne (le jazz) se complète avec le populaire (le Mezouid) quand Tunisiana « célèbre » le non moins célèbre chanteur Habbouba qui utilise un portable en remplacement du micro pour « être avec nous » (figure 23).



Figure 21. Festival de la Médina

(Traduction du message en arabe : « festival de la Médina, le Oud vibre avec nous, vous êtes tous avec nous »)



Figure 22. Festival de Jazz de Tabarka

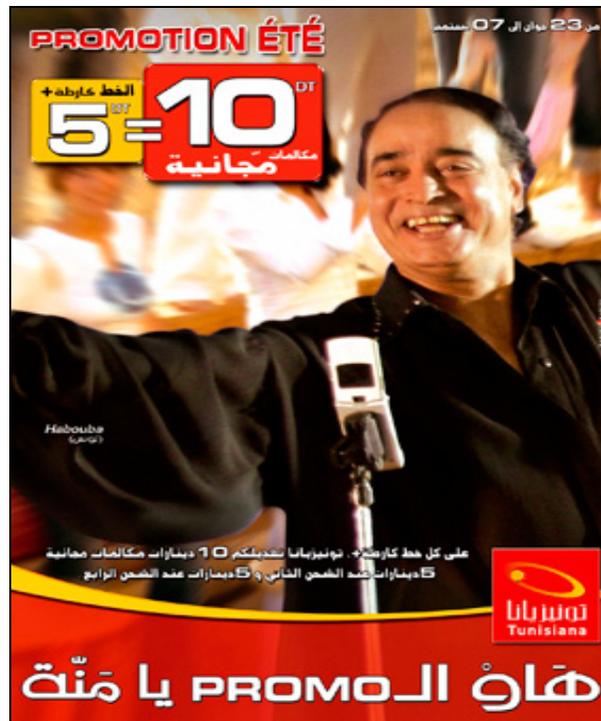


Figure 23. *Habbouba*

(Le message en arabe est un jeu de mots avec le titre de l'une des chansons connues du célèbre chanteur populaire)

Dernière référence identitaire, après la pratique religieuse du partage (Ramadan), le sport « national » (le foot), la musique (du traditionnel au populaire au jazz), les paysages de rêves (l'eau, le soleil et les fruits du pays), s'ajoute la référence au vêtement traditionnel (la Djebba et la Chachiya) auquel Tunisiana assigne la même relation de proximité que le Oud : « même la Chachiya est avec nous, toute la Tunisie est avec nous ». Le vêtement porté par des hommes « d'âge mûr » sert de liaison avec la culture laquelle se transmet, jour et nuit, grâce au portable et à la « carta Tunisiana ». Toujours cette « mixité » du traditionnel et du moderne.



Figure 24. *Djebba*



Figure 25. *Chachiya*

(Traduction du message en arabe : même la Chachiya est avec nous, toute la Tunisie est avec nous)

Les étapes de la réussite

Les étapes de la réussite sont celles de l'adolescent ou du jeune adulte qui a « décroché » son diplôme collégial (figure #26) ou son « bac » (figure #27) et est désormais en mesure de s'affirmer et de réclamer sa « récompense » (une ligne GSM, figures #28 et #29).

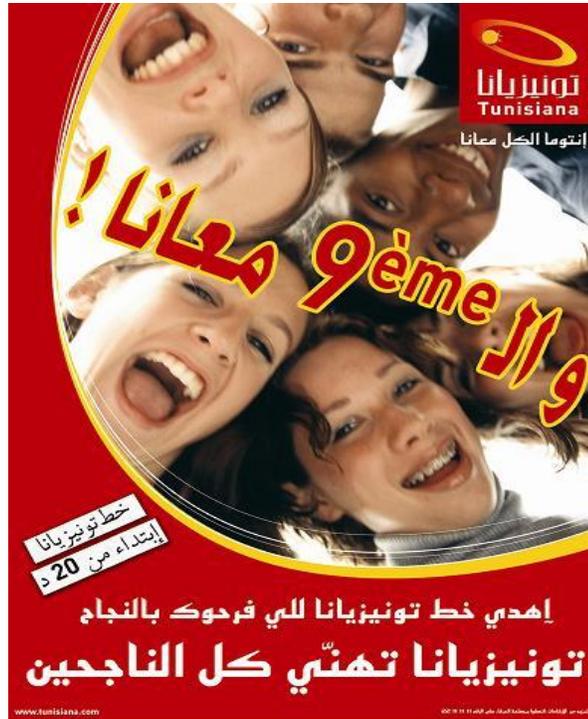


Figure 26. Réussite (9^{ème} année secondaire, niveau collégial)

(Traduction : offre un téléphone portable à ceux qui t'ont rendu heureux par leur réussite.
Tunisiana félicite tous ceux qui ont réussi)

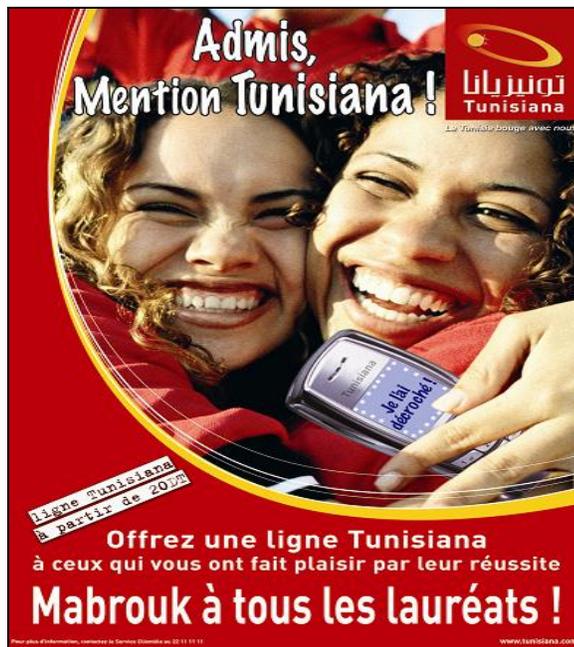


Figure 27. Réussite (Bac)

(« Mabrouk » veut dire félicitation)



Figure 28. Affirmation (1)



Figure 29. Affirmation (2)

Le passage rituel du « bac » ouvre les portes vers d'autres réussites, c'est-à-dire vers la conquête des valeurs qu'incarnent les « beaux » et « jeunes » Tunisiens branchés au sens de modernes (habillement, loisirs, confort) mais aussi au sens d'être « connectés », d'être en constante et facile communication, grâce à un réseau téléphonique. Il y a d'abord l'amitié entre gars (figure #30) et entre filles (figures #31 et #32) mais aussi, on peut le présumer, entre gars et filles dont la conversation « devient belle » et procure du plaisir.



Figure 30. *Entre garçons*

(Traduction du message en arabe : « et la discussion devient belle »)



Figure 31. *Entre filles (1)*



Figure 32. *Entre filles (2)*

(Traduction du message en arabe : « et la discussion devient belle »)

Les messages publicitaires de Tunisiana, contrairement à Tunisie Télécom, réunissent rarement sur une même annonce garçons et filles.

Autre valeur « moderne » que prône la publicité des pays hautement technologistes c'est la jeunesse. La Tunisie célèbre sa jeunesse en leur offrant une « fête de la jeunesse » (21 mars) à laquelle s'associe Tunisiana. La jeunesse vibre de vitalité et d'énergie, la fête fait vibrer de joie et de plaisir, et la tonalité du téléphone se joint aux festivités en faisant résonner son « vibr! vibr! »)



Figure 33. La fête

Le temps de la fête et des amitiés fait place au temps des engagements : celui de la vie de couple et de la vie professionnelle. Dans les deux cas, on cherche à réussir « sa vie ». Réussir sa vie de couple, c'est prolonger la vie par l'enfant. Réussir sa vie professionnelle, c'est occuper seul un centre de décision. Il revient à la femme de réussir la vie de couple et à l'homme de réussir la vie professionnelle.

Si elle paraît moderne, surtout par son habillement (figure #34), la femme tunisienne est le plus souvent présentée comme mère de famille. Dans les annonces, elle est branchée, mais pas en tant que femme professionnelle mais en tant que mère (en devenir ou actuelle) ou consommatrice comme si c'était sa première vocation. Contrairement au

temps des amitiés, la femme mère est seule ou en compagnie de son enfant. Aucune annonce ne la présente dans son milieu de travail ou sous l'angle du professionnalisme.



Figure 34. Moderne



Figure 35. Mère (1)

(Traduction du message en arabe : « parle immédiatement, le paiement sur six mois». Le message contient également un jeu de mots : « Khlass » en arabe veut dire à la fois paiement et accouchement. Faciliter le paiement renvoie à la facilitation de l'accouchement pour la femme enceinte)



Figure 36. Mère (2)

(Traduction du message en arabe : « et la discussion devient belle »)



Figure 37. Mère (3)

L'homme est le plus souvent présenté comme celui qui réussit une vie professionnelle. Il ne pratique pas un métier et son travail est lié à l'information (présence du stylo, de l'ordinateur et du portable omniprésent) et à l'international (aéroport). Il est toujours et en tout lieu accessible, toujours et en tout lieu seul à gérer l'information.

Nous notons, sans surprise, l'absence de l'habit traditionnel chez le jeune homme et la jeune femme et chez la jeune mère et le jeune professionnel.

Le Postpayé Tunisiana,
210 millimes la minute: devenez bavard.

- La minute téléphonique est à 210 millimes seulement.
- À partir de la seconde retenue, le tarif est de 52,3 millimes pour 10 secondes de communication.
- Vous bénéficiez d'une prime de 10% sur vos appels téléphoniques.
- Avec le postpayé Tunisiana, faites également le bon choix.
- Pour plus d'informations, appelez vite notre Service Client Tunisiana au 01 11 à partir d'un téléphone mobile Tunisiana, ou au 02 11 11 à partir d'un autre téléphone.

تونسبريا
TUNISIANA
والدنيا مريانة

Figure 38. Homme (1)

Le Postpayé Tunisiana,
communiquez l'esprit tranquille.

- Profitez d'offres spéciales sur la première minute.
- Transformez votre téléphone en un véritable bureau mobile : Fax / E-mail / Messagerie professionnelle.
- Accès au courrier électronique et à Internet : offre les services de poste, par téléchargement automatique et professionnel dans les agences du réseau 3G.
- Le postpayé Tunisiana vous accompagne partout, même à l'étranger grâce au service Roaming*.
- Avec le postpayé Tunisiana, faites également le bon choix.
- Pour plus d'informations, appelez vite notre Service Client Tunisiana au 01 11 à partir d'un téléphone mobile Tunisiana, ou au 02 11 11 à partir d'un autre téléphone.

تونسبريا
TUNISIANA
والدنيا مريانة

Figure 39. Homme (2)

L'avez-vous imaginé possible ici ?

À PARTIR DU 6 MARS
EN CADEAU DE BIENVENUE
35 Mb OFFERTS
 POUR TOUS LES CLIENTS TUNISIANA
 soit 175 DT pour les prépayés
 et 160 DT pour les postpayés*

Tunisiana imagine
 LES SERVICES MULTIMEDIA ET CONTENU

Découvrez en avant-première le service **Internet Mobile** pour enfin naviguer sur le web où que vous soyez.

Rendez-vous sur www.tunisiana.com ou appelez le service client 22 11 11 11

*A partir de 25 Mb, chaque Mb coûte 0,002 DT. Pour les prépayés et 0,002 DT. Pour les postpayés. Les services Internet Mobile sont à disposition à partir du 06/03/2012. L'offre est gratuite.

Figure 40. Homme (3)

Discours des usagers

Dans cette section, nous tenterons de dégager le discours des répondants sur divers éléments. Nous aborderons, dans un premier temps, la question de la technologie et dans un deuxième temps la modernité pour tenter d'identifier comment ils les perçoivent et quels sont les éléments qui, selon eux, les caractérisent. Ainsi serions-nous amené à traiter d'une part, les arguments technophiles et technophobes face à la technologie en général et du portable en particulier et, d'une autre part, de la formation, du statut (marital et professionnel) et du confort comme autant d'éléments caractérisant la modernité. Dans un deuxième temps, nous exposerons les perceptions de nos répondants par rapport aux discours de presse et publicitaire tels que nous les avons dégagés ci-haut. Nous terminerons cette section par la présentation de leur perception des relations entre les hommes et les femmes et le rôle qu'a joué la technologie, particulièrement le portable, dans l'évolution de ces relations en réponse partielle à notre dernière hypothèse.

Sur la technologie

Le discours des répondants sur la technologie en général et sur le portable en particulier va de l'apologie « pure et dure » à l'expression de quelques réserves quant à son rôle dans la société et à son impact sur la vie quotidienne des utilisateurs. La plupart de nos interviewés louangent la technologie, soulignent ses qualités et rappellent ses nombreuses et positives contributions. Les dérives ne sont jamais imputables à la technologie, mais à l'utilisateur. Toutefois, certains de nos participants pensent le contraire et attribuent à la technologie tous les « maux de la société » que sont principalement l'insécurité et l'instabilité qui caractérisent la société moderne.

Apologies

Technologie en général

La technologie dans son sens le plus général est perçue comme la solution à tous les maux. Sans elle, il serait impossible de vivre une vie confortable et moderne. Elle décuple la performance et l'efficacité des usagers. Elle s'immisce dans tous les aspects de leur quotidien : le transport, la santé, la culture, l'éducation, le divertissement, l'information, l'activité professionnelle et économique. Ceux qui expriment des réserves à son égard sont qualifiés de « technophobes » et de « caducs ».

Personnellement je tiens toujours un discours optimiste à l'égard de la technologie. Je ne pense pas que nous aurions pu atteindre le niveau de culture et de confort dans lequel nous vivons de nos jours sans la contribution de la technologie. Je sais que ces propos peuvent ne pas plaire aux technophobes (parce qu'il y en a pas mal) mais c'est mon avis à moi [...] Chaque technologie contient un potentiel « positif ». Quand je regarde avec un peu de recul ma petite expérience dans la vie, je me dis que je suis vraiment chanceux d'avoir été né à cette époque moderne. La modernité pour moi est synonyme de liberté. J'ai actuellement la chance de me former continuellement grâce à la technologie. Je me surpasse tout le temps dans mon travail grâce à la technologie. Je suis étonné de voir des personnes dire que la technologie détruit le tissu social ou cause des problèmes très graves à son consommateur. Pourquoi ne pensent-ils pas à la médecine et à toutes les avancées réalisées dans ce domaine grâce à la technologie ! Pourquoi ne pensent-ils pas à l'informatique et à son rôle dans notre économie et dans l'éducation de nos enfants ! (Anwar, homme, 33 ans, chef des opérations financières dans un hôtel)

De nos jours, il n'est plus possible de vivre sans technologie, répètent nos répondants. Sans technologie, la vie n'est ni moderne ni évoluée : de toute façon, l'on n'a plus vraiment le choix.

Moi je pense que la technologie est de nos jours indispensable. On n'a pas le choix. Il faut suivre le train de l'évolution et de la modernité. Je pense que la technologie est foncièrement bonne. Elle est venue nous faciliter la vie et promouvoir le confort. Maintenant même ceux qui sont technophobes n'ont plus la possibilité de faire marche arrière. (Brahim, homme, 30 ans, employé au ministère de l'Intérieur)

La technologie contribue à libérer la femme et à la rendre moderne. La technologie fait de la femme une « vraie » professionnelle parce qu'elle sait s'en servir dans les différents niveaux de l'espace public (au travail, dans les établissements et services publics). Elle fait de la femme une meilleure mère parce qu'elle sait déléguer plusieurs de ses tâches ménagères à des « machines » pour se rendre plus disponible pour les membres de sa famille.

Personnellement je pense que la technologie a plus de points positifs que négatifs. Elle contribue à nous faciliter la vie et la rend plus confortable. Nous les femmes, depuis l'arrivée de la technologie nous trouvons plus de facilité à gérer nos foyers. Je dis ça sans exagérer parce l'apport de la technologie est palpable dans notre vie. La femme peut maintenant consacrer plus de temps à ses enfants parce qu'il y a des machines et des technologies qui l'aident à gérer son espace domestique facilement. Avant, la femme passait des heures et des heures à cuisiner et à laver les vêtements maintenant c'est un peu différent. Grâce à la technologie elle a plus de temps libre. Elle peut faire autre chose. Elle peut lire, suivre des formations, regarder la télévision, surfer sur Internet. Elle peut compter sur la machine pour faire des choses à sa place et vaquer à d'autres activités. (Aya, femme, 27 ans, fonctionnaire à l'Office National de la famille et de la Population)

Portable

Le portable reçoit sa juste part de commentaires élogieux. Il est parfois considéré comme la meilleure des technologies parce que son apport palpable à la vie quotidienne est aussi positif qu'immédiat. Le fait d'incarner la convergence de plusieurs technologies comme la télévision, la radio, la photo, la vidéo et l'Internet contribue au renforcement de son image positive.

Je pense que le téléphone portable est l'une des meilleures inventions qu'a connu l'humanité. Je pense aussi qu'on ne l'apprécie pas à sa juste valeur. On ne prend pas assez de recul pour mesurer et évaluer ses apports à notre vie moderne. Contrairement à certaines technologies où on est obligé d'attendre pour voir les apports s'installer progressivement et lentement, avec le téléphone portable les effets positifs sont immédiats et palpables. [...] en quelques minutes [il] transforme toute notre vie. (Asma, femme, 28 ans, employée rattachée au service marketing dans une boîte informatique)

J'ai le monde à proximité de mes doigts. Quelques touches et je suis en Amérique, quelques touches et je suis en Asie. Aujourd'hui, avec la notion du *roaming*⁵⁵ il est possible d'être joignable partout dans le monde. (Anas, homme, 27 ans, media manager dans une multinationale)

Les répondants attribuent au portable plusieurs qualités dont l'importance varie selon l'usage qu'ils en font. Ainsi certains qualifient le portable de « technologie d'intégration » puisqu'il permet aux utilisateurs d'intégrer un réseau et de communiquer à tout moment.

Je pense personnellement que le portable est davantage un facteur d'intégration. Quand on achète une ligne téléphonique, on achète indirectement une place dans un réseau de relations. On devient membre d'une large communauté, même virtuellement. On s'intègre à des mécanismes de communication. (Brahim, homme, 30 ans, employé au ministère de l'Intérieur)

Je pense que le portable constitue de nos jours un facteur d'intégration. C'est vrai que parfois il pourrait encourager une certaine distinction ou exclusion sociale due essentiellement à la frime. Mais l'important est que cette technologie offre à l'utilisateur la chance d'intégrer un réseau social. Nous constituons aujourd'hui une communauté virtuelle. Nous sommes tous potentiellement joignables. Je pense que c'est une bonne chose surtout si le cadre juridique ne tarde pas à suivre pour régler (et réglementer) l'usage de cette technologie. (Mokthar, homme, 35 ans, enseignant au secondaire)

Le téléphone portable apporte aux usagers le sentiment d'une plus grande sécurité et quiétude particulièrement à l'occasion d'un voyage ou d'un déplacement parce qu'ils peuvent demander de l'aide à n'importe quel moment si jamais un désagrément surgit à l'improviste.

⁵⁵ En français, itinérance. Il s'agit d'un service que les opérateurs de télécommunications proposent aux usagers de téléphones mobiles pour pouvoir appeler et être appelé lorsqu'ils sont à l'étranger. Les opérateurs de différents pays passent des accords de *roaming* pour permettre aux téléphones des abonnés de se connecter en toute transparence à un réseau étranger si nécessaire. C'est un service payant dont les tarifs varient selon l'opérateur.

Je me sens beaucoup en sécurité lorsque mon portable fonctionne normalement. Lorsque je suis en voyage je n'ai pas de soucis particuliers à me faire. Rien ne peut m'arriver et même si quelque chose arrive, je serai joignable et quelqu'un pourrait venir à ma rescousse. Je pense que c'est la première utilité du portable. C'est un sentiment de sécurité pour ma famille et mon entourage aussi. (Marwan, homme, 30 ans, journaliste et animateur radio)

Ce n'est pas seulement une sensation de sécurité. Je ne me sens pas seule, c'est tout ! Je crois que c'est un peu différent. Par exemple quand je suis dans mon appartement, je ne me sens pas seule lorsque j'ai mon portable à proximité. (Chiraz, femme, 28 ans, employé dans un laboratoire universitaire)

La mobilité qu'offre le portable procure une sensation de liberté par rapport à certaines obligations. L'interviewé n'organise plus ses journées comme autrefois. Il peut se permettre de ne pas tout prévoir. Il peut sortir librement ou vaquer à d'autres activités sans attendre un appel sur son téléphone fixe.

Je pense que le portable me donne une certaine marge de manœuvre dans ma vie professionnelle et personnelle [...] Disons qu'il y a moins d'incertitudes par rapport à la vie d'avant. Le fait que je sois joignable me donne la possibilité de faire d'autres choses sans avoir peur de manquer un rendez-vous par exemple. Après tout si quelqu'un a besoin de moi il va certainement m'appeler. Donc c'est une liberté par rapport aux obligations sociales, mais pas forcément par rapport à la machine en tant que telle. (Elhem, femme, 28 ans, fonctionnaire à l'Office National de Thermalisme)

Je n'organise plus mes journées comme avant. Maintenant c'est de loin plus facile. Je gère mieux mon temps. Avant, j'organisais mes journées des jours et des semaines en avance. Ce n'est plus le cas maintenant. (Ahmed, homme, 29 ans, responsable des relations publiques)

Les répondants considèrent que le portable contribue positivement au renforcement de leurs relations familiales et de couple. En réduisant les distances physiques, cette technologie réduit les distances émotionnelles.

Là aussi je vois que le portable a un potentiel plus positif que négatif. Le premier service que peut nous rendre un téléphone portable est le fait qu'il réduise les distances « physique » (distances en terme de kilométrage) et « émotionnelle » (plus proche affectivement de la famille et des amis). [...] et dieu sait que c'est très important pour notre stabilité psychologique surtout dans la société d'aujourd'hui où tout est pratiquement instable. (Mokthar, homme, 35 ans, enseignant au secondaire)

Personnellement le portable m'a aidé dans ma relation de couple. Même chose pour le travail. [...] Le cellulaire a amélioré ma relation avec ma famille. Je me sens plus proche d'elle maintenant. (Elhem, femme, 28 ans, fonctionnaire à l'Office National de Thermalisme)

J'ai maintenant la possibilité de me concentrer sur mon travail sachant que je peux rejoindre mes enfants et mon mari à n'importe quel moment. Ce n'est pas génial ça ? Je travaille, mais je sens que mon espace domestique est à proximité de moi. Je trouve ça magnifique ! (Wissal, femme, 39 ans, chef de service dans une banque)

Quelques réserves

Technologie en général

La technologie n'a pas que des qualités. Elle apporte son lot de problèmes. Les répondants « récalcitrants » ne font généralement pas référence à la responsabilité de l'utilisateur. Pour eux, la technologie est foncièrement mauvaise. Son bilan est négatif. À leur avis, la vie sans technologie serait plus simple, plus saine et plus « vivable ». Les exemples en ce sens ne manquent pas : le nucléaire, le stress, l'addiction, le trafic routier. Certains répondants souhaitent retrouver le mode de vie de leurs parents et grands-parents.

Parfois je regrette le fait que je sois née dans la modernité. J'ai vraiment envie de retrouver le calme et la sérénité de la vie d'avant. J'envie vraiment mes grands-parents qui ont mené une vie paisible et saine. Ils ne souffraient pas de stress et ne couraient pas derrière le temps sans jamais le rattraper. J'ai envie de retrouver la nature, l'air sain et la simplicité. Tout cela me manque aujourd'hui. (Aya, femme, 27 ans, fonctionnaire à l'Office Nationale de la Famille et de la Population)

Je dirais que malgré les qualités de la technologie ma vie est devenue de plus en plus compliquée à cause d'elle. Je dirais même que la technologie m'a éloigné de certaines pratiques que j'affectionne particulièrement. Avant j'écrivais des poèmes maintenant je n'ai ni le temps ni le goût de le faire. L'ordinateur m'a un peu éloigné du stylo (Marwan, homme, 30 ans, journaliste et animateur radio).

Cette même technologie, souvent considérée comme le symbole de la culture et du savoir modernes, se trouve accusée « d'abrutir » l'utilisateur parce que davantage axée sur le divertissement que sur l'éducation.

Je n'ai pas les connaissances requises pour mener une discussion. Parfois cela m'énerve. Je me dis tout le temps que je vais me remettre à lire et à écrire, mais je ne trouve pas le temps pour le faire. Tout mon temps est occupé par Internet, la télévision et la radio. En ce sens, on peut dire que la technologie peut parfois abrutir l'utilisateur. (Anas, homme, 27 ans, media manager dans une multinationale)

Le portable

Le portable est considéré comme une entrave à la liberté de l'utilisateur, une sorte de « prison dorée ».

Le portable pour moi est une sorte de prison en or. Parfois on ne se rend pas compte que cette technologie emprisonne. Mon frère aîné est toujours harcelé par les appels. Il reçoit tout le temps des appels. La nature de son travail l'oblige à le faire. Je pense qu'il a sacrifié sa liberté depuis qu'il a opté pour l'achat d'un portable ! (Amel, femme, 42 ans, fonctionnaire à l'Office National du Tourisme)

Moi je pense que le portable constitue parfois une nouvelle prison. On est dans une sorte de liberté conditionnelle. Par exemple, même lorsque je suis en congé je continue à recevoir des coups de fil. Peut-on appeler ça des vacances ? Parfois, j'ai l'impression que je suis piégé par le portable. C'est comme si j'étais fliqué. (Anas, homme, 27 ans, media manager dans une multinationale)

Le portable affecte et entache les relations sociales ainsi que les relations entre les membres d'une famille. Chacun se réfugie dans sa sphère et s'isole des autres. Il ne sort jamais de son monde et de son réseau d'où sont exclus ses proches.

Le téléphone portable devient tellement envahissant que parfois la seule solution de le vaincre c'est de le fermer. Il est la cause de plus en plus de problèmes dans la famille. On a l'impression que chaque membre vit dans une sphère à part. Le père vit avec son travail, la mère avec ses copines, les enfants avec leurs amis. Bref, la famille n'est plus comme avant. Elle s'est désintégrée un peu. Chacun pour soi. Moi-même, depuis que j'ai mon portable, ma vie a un peu changé. Je ne dirai pas que je suis envahie par cette technologie, mais plutôt qu'elle s'ingère parfois dans ma vie privée. (Aya, femme, 27 ans, fonctionnaire à l'Office National de la Famille et de la Population)

Le téléphone portable a aussi un peu altéré ma vie sentimentale. Ma petite amie est un peu gênée lorsque je reçois tout le temps des appels qui ont une relation directe avec mon travail. Elle se sent comme délaissée alors que ce n'est pas du tout mon intention. Disons pour résumer que le téléphone portable a fait en sorte que mon milieu de travail déborde considérablement sur mon espace privé. (Dali, homme, 29 ans, inspecteur financier)

Une nouvelle forme de « pollution » apparaît : le portable est partout, il occupe tous les espaces, les sonneries n'arrêtent plus et fusent de partout.

Si je peux résumer mon avis sur le portable, je dirai trop, c'est trop ! On peut dire que désormais il y a un autre type de pollution cette fois-ci liée au portable. La société n'est plus disciplinée comme avant. Au café, autour d'une même table, tu peux trouver sur 4 personnes 3 d'entre elles parlant dans leurs téléphones pourtant elles sont assises ensemble ! Même ceux qui n'ont pas besoin de portable en ont maintenant. (Chiraz, femme, 28 ans, employée dans un laboratoire universitaire)

J'ai l'impression que c'est une nouvelle forme de pollution. [...] Il faut faire comme pour le tabac. Il faut l'interdire dans certains espaces ! (Dali, homme, 29 ans, inspecteur financier)

Le portable est parfois perçu comme une force maléfique qui contrôle subtilement le quotidien de l'utilisateur, qui crée une sorte d'addiction et qui abat les frontières entre les espaces privé et public.

Je peux t'assurer que maintenant en Tunisie c'est la culture du portable qui règne. Le portable a pris le contrôle des individus et de la société. Rares sont ceux qui arrivent à le contrôler et à relativiser son pouvoir. Autrefois on avait une très belle distinction entre la maison et le travail. Quand on rentrait à la maison c'était pour se reposer et pour voir la famille ! Maintenant on n'est plus à l'aise. Le travail nous rattrape à la maison. Ma femme me demande parfois qu'on sorte ensemble les week-ends mais à cause du portable je ne me sens pas vraiment seul avec ma femme. (Marwan, homme, 30 ans, journaliste et animateur radio)

Responsabilité de l'utilisateur

Pour répondre aux technophobes, les participants technophiles tiennent l'utilisateur pour l'unique responsable des mauvais « effets » de la technologie. À leur avis, la technologie est neutre, « foncièrement bonne » et « blanchie » de toutes les accusations.

Tout dépend de l'exploitation faite par l'utilisateur. En ce qui me concerne, je pense que la technologie ne peut pas être tenue pour responsable pour tout ce qui arrive de mauvais dans ce monde. Je me rappelle très bien des débuts de la télévision, on disait avant qu'elle fût à l'origine de l'échec scolaire, de la violence conjugale et de la violence en général. Maintenant on sait que ce n'est pas du tout vrai ou du moins sait-on qu'il faut nuancer ces accusations. (Asma, femme, 28 ans, employée rattachée au service marketing dans une boîte informatique)

La technologie est à mon avis foncièrement bonne. C'est l'usage qu'on en fait qui est différent d'un individu à un autre. Je pense que la technologie nous donne tout le temps le choix. Par exemple, tu peux aller sur Internet pour consulter des sites susceptibles de hausser ton niveau intellectuel comme tu peux visiter d'autres sites à caractère pornographique. Quelle est la responsabilité de la technologie dans tout ça ? Ce n'est pas elle qui incite les usagers à en faire un mauvais usage. C'est l'utilisateur qui le fait. (Kaïs, homme, 31 ans, journaliste à l'Agence Tunis Afrique Presse)

Tout dépend de l'exploitation de la technologie. La technologie est foncièrement bonne. Normalement elle ne renferme que des points positifs. Mais parfois on peut trouver des usages qui peuvent la corrompre. Les usagers deviennent parfois complètement absorbés par leur monde technologique et oublient qu'ils vivent dans un monde réel. Tu n'as qu'à penser à Internet. Il y a des personnes qui passent des heures et des heures devant leurs postes et oublient qu'ils ont des engagements, une famille, une vie sociale. Malheureusement, l'Homme manque parfois de modération. Je pense qu'il y a une équation ou une formule qu'on doit tous accepter : « la technologie va prendre autant qu'elle a donné ». Tout succès a un prix. (Marwan, homme, 30 ans, journaliste et animateur radio)

Ce n'est pas la technique qui est positive ou négative. Ce n'est pas elle qui détient son propre sort. C'est l'utilisateur qui en fait ce qu'il veut. Autrement dit, c'est la mentalité de l'Homme qui détermine la nature de l'apport de la technique. Une mentalité positive conduira certainement à un bon usage de la technique tandis qu'une mentalité négative conduira sans aucun doute à des désastres. (Azer, homme, 27 ans, informaticien au ministère des Finances)

Tout comme la technologie en général, le portable échappe aux critiques que se mérite, par contre, l'utilisateur. Tout mauvais usage du téléphone portable engage la responsabilité de l'utilisateur.

À mon avis, ça serait un peu hypocrite de se lamenter et de toujours dire que le portable a contribué à amalgamer les espaces domestique et professionnel. Après tout, l'utilisateur est libre et peut ne pas amener son portable au travail par exemple. Ceux qui disent que le portable a nui à leur travail doivent assumer leur responsabilité. Ce n'est pas le portable qui devrait être accusé. C'est plutôt leur usage qui fait défaut. (Brahim, homme, 30 ans, employé au ministère de l'Intérieur)

Il ne faut pas imputer tous ces problèmes au portable. C'est plutôt l'utilisateur qui doit assumer toute la responsabilité. En Tunisie il y a des personnes à qui on devrait carrément interdire l'usage du téléphone portable. Ils n'en font pas un bon usage. Ce sont de véritables parasites dans une société qui veut progresser et se moderniser ! (Wissal, femme, 39 ans, chef de service dans une banque)

Sur la modernité

La modernité selon nos répondants s'articule autour de trois éléments principaux à savoir la formation scolaire, le statut social, et le confort matériel. Ce sont les éléments indispensables à toute vie moderne et branchée.

La formation

Pour être considéré comme moderne, il faut absolument posséder une bonne formation. Elle s'acquiert principalement par les études supérieures dans les établissements étatiques. Pour être moderne, il faut un diplôme reconnu par l'État national qui seul accorde une reconnaissance publique et atteste la réussite scolaire. Mais dans le contexte actuel du développement technologique et de la concurrence, cette formation étatique doit être complétée par une formation privée afin d'obtenir de nouvelles connaissances plus « pratiques » et de parfaire son niveau de compétence.

Tous nos répondants ont suivi des études supérieures dans des établissements tunisiens publics. Malgré les difficultés et les carences qui caractérisent le système éducatif public, les répondants sont fiers d'avoir fréquenté ces établissements. L'école publique développe le sens des responsabilités et transmet les valeurs partagées par l'ensemble de la société. Être moderne, c'est assumer ses responsabilités de bon citoyen et cela passe nécessairement par un apprentissage dans le cadre de l'école publique.

J'ai fait mes études dans des écoles étatiques. Dans notre région la notion du privé n'existait pas. Ceux qui faisaient des études privées étaient généralement des anciens élèves qui n'avaient pas réussi à s'affirmer dans l'école publique. Ce n'est que plus tard que l'image de l'enseignement privé a commencé à s'améliorer notamment avec l'arrivée massive des étudiants étrangers en Tunisie. Mais je continue à dire que l'enseignement public est meilleur. C'est là qu'on apprend à devenir responsable. Je suis contre le fait d'envoyer les enfants dans les écoles privées. Je pense qu'il serait mieux de leur apprendre à évoluer dans un contexte normal à savoir le milieu étatique. Si l'enfant veut faire des études privées plus tard, il aura l'occasion de le faire à l'université ou lorsqu'il décrochera un poste pour compléter sa formation. [...] J'ai réussi à décrocher un bon poste et j'en suis fière. L'école publique n'a rien à envier à l'école privée bien au contraire. (Elhem, femme, 28 ans, fonctionnaire à l'Office de Thermalisme)

Malgré le manque de moyens dont souffrent généralement les établissements publics, par rapport aux établissements privés, la formation prodiguée est jugée par les répondants de bonne qualité.

J'ai fait mes études dans des établissements étatiques. La notion du privé est complètement écartée de ma tête. Le privé pour moi c'est seulement pour compléter ma formation dans les écoles étatiques qui est à mon avis très fiable malgré le peu de moyens que ce genre d'établissements possède. Le seul avantage des écoles privées c'est qu'elles peuvent mettre à la disposition de ses étudiants des équipements technologiques sophistiqués, des ordinateurs et des logiciels nouveaux. (Anas, homme, 27 ans, media manager dans une multinationale)

Ceux et celles qui ont complété leurs études se sentent redevables à l'État qui assure la gratuité des programmes scolaires à tous les niveaux. Les répondants dont les parents étaient peu fortunés se sentent particulièrement privilégiés.

Avant, je n'ai jamais pensé à la gratuité de l'enseignement en Tunisie. Cela me semblait être évident que l'État garantisse la gratuité de l'éducation. Mais au fil des années j'ai réalisé que ce n'est pas le cas de tous les pays dans le monde. Sincèrement j'aurai dû interrompre la poursuite de mes études si elles n'étaient pas gratuites. Je viens d'une région pauvre et d'une famille dont les moyens sont très limités. J'ai aussi plusieurs frères et sœurs. Qu'aurait fait mon père ? Je pense qu'il n'aurait pas eu vraiment le choix d'interrompre nos études ou peut-être de choisir d'encourager les plus brillants de ses enfants au détriment des autres. Ceux qui critiquent les établissements scolaires publics m'énervent. (Saber, homme, 34 ans, informaticien, note d'observation, Tunis, juin 2005)

Le diplôme étatique est par ailleurs la condition sine qua non pour pouvoir intégrer le marché de travail.

[...] Ici en Tunisie le diplôme étatique est mieux perçu que le diplôme privé par les employeurs. Je ne pense pas que ça va changer dans les prochaines années. De toute façon, pour intégrer la fonction publique il est toujours recommandé d'avoir un diplôme étatique. En reconnaissant le diplôme étatique, les employeurs reconnaissent indirectement le système dans lequel ils évoluent. (Asma, femme, 28 ans, employée rattachée au service marketing d'une boîte informatique)

La formation étatique permet donc d'avoir des chances d'accéder au marché du travail, tout particulièrement à celui des affaires, de l'administration, de l'industrie, des services publics et de la technologie, et ainsi à la modernité. En décrochant un emploi dans ces secteurs de pointe et un salaire advenant, l'on peut vivre confortablement, s'offrir des équipements que la presse et la publicité associent volontiers à la modernité. Mais il ne suffit pas de décrocher un emploi, il faut non seulement le garder mais « avancer » dans une carrière où se joue une forte concurrence (autre caractéristique de la modernité). D'où la « nécessité » de toujours parfaire sa formation dans des établissements privés dont les programmes sont plus « pratiques » et mieux « adaptés » aux conditions du marché du travail « moderne » (i.e. concurrentiel).

Par formation privée, les répondants n'entendent pas l'auto apprentissage pour améliorer le niveau intellectuel, culturel ou la maîtrise de la technologie. Ils entendent plutôt la formation « ajoutée » pour combler certaines carences du système public face à un marché qui s'ouvre « sur le monde ». Jusqu'à tout récemment, les établissements privés ne jouissaient pas d'une bonne réputation auprès des étudiants et de leurs futurs employeurs pour dispenser une formation de qualité. Ils avaient la réputation d'être des refuges pour ceux qui étaient rejetés par le système public. Mais au fil des années, cette image a considérablement changé grâce à l'État qui a favorisé la prolifération d'établissements privés *étrangers* en Tunisie. Ces établissements sont devenus la destination de ceux et celles qui veulent parfaire leur compétence dans certains domaines, en particulier, selon nos interviewés, l'informatique et les langues étrangères, notamment l'anglais.

Quand j'étais étudiant, je ne pensais même pas au privé parce qu'à l'époque il n'était pas synonyme de formation ! Le privé était plutôt une solution pour ceux qui ratent généralement leur scolarité. C'est pour leur donner une autre chance de se rattraper. De nos jours, je pense que cette idée a beaucoup changé. Personnellement, je n'hésiterais pas à intégrer un établissement privé pour y suivre une formation dans une discipline donnée. J'aimerais bien suivre une formation dans une autre langue et aussi avoir une bonne formation en informatique. (Mokthar, homme, 35 ans, enseignant au secondaire)

En Tunisie, il faut avoir le maximum de formations possibles pour pouvoir décrocher un bon emploi. Il y a beaucoup de maîtrisards maintenant. Pour faire la différence il faut avoir un petit plus! Le fait que je maîtrise parfaitement l'anglais m'a aidé à décrocher le mien. (Amel, femme, 42 ans, fonctionnaire à l'Office National du Tourisme)

L'apparent paradoxe — un système public gratuit et le soutien de l'État aux établissements privés étrangers — peut s'expliquer par le trop plein de « maîtrisards » que produit le système public dans un marché concurrentiel (faut-il rappeler le haut taux de chômage chez les jeunes tunisiens en général et chez les jeunes diplômés en particulier). Le système d'enseignement privé plus « spécialisé » qui offre des programmes courts de formation serait un moyen pour l'État d'assurer une main-d'oeuvre qualifiée en faisant jouer la règle de la concurrence dans le marché des emplois parmi la forte demande (i.e. le trop plein de « maîtrisards ») qu'il a, lui-même, créée.

Reconnaissant de plus en plus le bien fondé de la présence des établissements d'enseignement privés, les répondants jugent utile d'inscrire leurs enfants dans des cours privés pour compléter la formation prodiguée par les établissements publics. Cela confirme un changement d'attitude assez marqué par rapport à leur propre cheminement et un engagement résolu (ou résigné ?) dans la Tunisie « moderne ».

Mes enfants suivent, en parallèle de leur scolarité étatique, des cours dans des établissements privés. Ma fille suit des cours de piano et mon garçon des cours d'initiation à l'informatique. Je pense que cela devient nécessaire pour les préparer à bien intégrer la société moderne dans laquelle nous vivons. (Wissal, femme, 39 ans, chef service dans une banque)

Combiner formation supérieure dans le système public et formation spécialisée dans le système privé, c'est se donner le moyen d'accéder à la modernité par la seule voie possible : le travail dans un marché de plus en plus concurrentiel.

J'ai un diplôme étatique en commerce qui m'a permis de décrocher un bon poste et en plus j'ai suivi une formation accélérée pour bien parler l'anglais. Je t'assure que les autres m'envient pour ça. Mais cela ne me dérange pas, au contraire cela me flatte. Je me sens vraiment bien dans ma peau. [...] Ce que je trouve génial dans les langues est qu'elles permettent de découvrir les autres cultures [...] Donc pour moi, la modernité ce n'est pas uniquement avoir de l'équipement technologique. (Sofiane, homme, 32 ans, employé à la banque, note d'observation, Tunis, mai 2005)

Non seulement cette double formation assure à ceux et à celles qui obtiennent l'emploi la possession matérielle (équipement électroménager et technologique), symbole de la modernité, mais aussi le « statut » de moderne.

Le couple

Le couple moderne idéal, selon nos répondants, c'est celui où les deux conjoints travaillent. On est loin de l'époque où la femme, très souvent analphabète ou peu éduquée, s'occupait de la maison et l'homme exerçait un métier ou une profession. Pour la femme scolarisée, le travail représente non seulement une source de revenu — qu'elle apprécie son conjoint — mais un moyen pour s'affirmer l'égal de l'homme et moderne. Le travail de la femme et sa scolarisation sont à la fois le signe et le tribut de la modernité.

Ça me fait plaisir de voir ma femme s'épanouir dans son travail. En plus, le fait qu'elle travaille nous aide à bien satisfaire les besoins de nos enfants et à mener une vie confortable. Vu les obligations de la vie d'aujourd'hui, l'homme ne peut plus subvenir à lui seul au besoin de sa famille. L'aide de sa femme est inévitable. Je mène une vie totalement différente de celle de mes parents. Ma mère restait à la maison et mon père travaillait et on n'a jamais manqué de rien. Aujourd'hui ce n'est plus possible. Les jeunes cherchent des femmes qui travaillent parce que cela va les aider dans leur vie du couple mais aussi pour se sentir modernes. Je ne te cache pas que c'est mon avis à moi aussi. Je sens une véritable fierté parce que ma femme travaille et a un bon poste. (Hamada, homme, 35 ans, employé dans une agence de voyage, note d'observation, Tunis, mai 2005)

Ma femme vient de ma région. Je l'ai principalement choisie pour cette raison. Je voulais faire ma vie avec une femme qui partage mes valeurs et mes traditions. Mais je l'ai également choisie parce qu'elle est qualifiée et a un bon niveau culturel et intellectuel. Elle travaille et cela m'aide beaucoup. Je suis heureux parce que par ce mariage j'ai pu concilier la modernité et la tradition. (Yassine, homme, professeur de l'enseignement secondaire, note d'observation, Tunis, mars 2005)

Je considère que notre couple est moderne. Nous travaillons tous les deux et je pense que c'est le cas de la plupart de mes amis. Aujourd'hui, pour avoir une vie de couple normale, il faut que l'époux et l'épouse travaillent tous les deux. C'est bien important pour leur équilibre financier et psychologique. Je ne suis pas en train de dire que je considère mon couple meilleur que celui formé par mes parents, je pense seulement que le nôtre est plus représentatif de la modernité. (Elhem, femme, 28 ans, fonctionnaire à l'Office de Thermalisme)

La technologie est associée à la modernité parce que son appropriation aide les couples à réussir leur mode de vie moderne. La technologie permet de consolider, surtout pour la femme, les deux « espaces » de la vie moderne : le privé (foyer) et le public (travail). La technologie, à la fois créature et créatrice de la modernité, rend « gérable » les contraintes que cette dernière impose.

Grâce au portable, j'ai maintenant la possibilité de me concentrer sur mon travail sachant que je peux rejoindre mes enfants et mon mari à n'importe quel moment et n'importe où [...] Je travaille, mais je sens que mon espace domestique est à proximité de moi. Je trouve ça magnifique ! (Wissal, femme, 39 ans, chef service dans une banque)

[...] La technologie contribue à nous faciliter la vie et la rend plus confortable. Nous les femmes, depuis l'arrivée de la technologie nous trouvons plus de facilité à gérer nos foyers. Je dis ça sans exagérer parce que l'apport de la technologie est palpable dans notre vie. La femme peut maintenant consacrer plus de temps à son mari et à ses enfants parce qu'il y a des machines et des technologies qui l'aident à gérer son espace domestique facilement. Avant, la femme passait des heures et des heures à cuisiner et à laver les vêtements, maintenant c'est un peu différent. Grâce à la technologie elle a davantage de temps libre. Elle peut faire autre chose. Elle peut lire, suivre des formations, regarder la télévision, surfer sur Internet. Elle peut compter sur la machine pour faire des choses à sa place et vaquer à d'autres activités. (Aya, femme, 27 ans, fonctionnaire à l'Office National de la Famille et de la Population)

Le travail

Les firmes multinationales en général et celles qui oeuvrent dans les secteurs des télécommunications et de l'informatique en particulier, projettent une « image » de la modernité. Cette image n'est pas seulement celle de la firme mais aussi celle de ses employés.

Je travaille depuis 4 ans dans une boîte informatique. On utilise tout le temps de nouveaux logiciels. C'est ce que j'aime le plus dans mon métier. Il n'y a pas de place pour l'ennui ou la monotonie. [...] Lorsque quelqu'un me questionne sur la nature de mon travail, j'éprouve une certaine fierté à répondre. Ce n'est malheureusement pas le cas de tous mes amis. Mon travail me donne la sensation que je baigne dans la modernité. Je pense en effet que l'informatique est l'incarnation même de la modernité. (Saber, homme, 34 ans, informaticien, note d'observation, Tunis, juin 2005)

Selon nos répondants, la modernité rime avec stabilité psychologique et financière. On ne peut pas s'épanouir dans son travail ou dans sa vie de couple sans assurance sur son avenir. Cette assurance, qui passe par le secteur public, offre plus de stabilité et de sécurité financière que le secteur privé.

De nos jours les licenciements se multiplient et deviennent incontrôlables. L'ouvrier ou le travailleur est devenu comme un papier mouchoir qu'on jette après l'avoir utilisé. Ce n'est pas ça la modernité selon moi. En tout cas, ce n'est pas ce qu'elle devrait être. Comment peut-on se sentir moderne lorsqu'on n'est pas sûr de pouvoir conserver son boulot ! Comment peut-on s'épanouir lorsqu'on est instable financièrement ! La modernité est pour moi synonyme de confort et de quiétude. Moi je travaille dans le secteur public tandis que ma femme évolue dans le secteur privé. Je m'attends à ce qu'elle soit licenciée à cause de la conjoncture économique un peu difficile. Ça sera un coup dur pour notre famille. Nous serons obligés de modifier considérablement notre mode de vie. (Salah, homme, 39 ans, employé à la poste, note d'observation, Zarzis, juillet 2005)

Le secteur public est synonyme de modernité parce que synonyme de quiétude que procure un emploi stable, dans des conditions moins stressantes, et un revenu régulier même si le travail ne se situe pas à la fine pointe du progrès et qu'on est moins concurrentiel (i.e. où il y a de la « place pour l'ennui ou la monotonie »).

Je travaille dans un organisme qui relève du ministère des Finances. J'ai d'ailleurs travaillé dans le privé avant d'intégrer l'administration publique. Le problème est qu'avec le privé on mène un rythme fou. Je dois être disponible tout le temps. Je carbure à fond. Parfois, il y a un peu d'exploitation alors que dans le public le rythme est moins étouffant. Le problème dans la fonction publique est qu'on travaille sur des langages de programmation parfois caducs par rapport à ce qui est offert dans le privé. Mais travailler dans le public comporte également des avantages parmi lesquels je cite la limitation de l'incertitude qui caractérise généralement le secteur privé, on est en effet souvent sur un siège éjectable et on peut facilement être licencié. L'autre avantage du travail dans l'administration étatique est que le salaire est fixe. Je reçois toujours mon salaire quelle que soit la conjoncture. Malgré que ce salaire soit moins important que ce que m'offrait le privé, je préfère quand même évoluer dans le public vu les raisons précitées. (Azer, homme, 27 ans, informaticien au ministère des Finances)

Avant de travailler à l'office de tourisme, j'ai travaillé pendant 3 ans dans une entreprise privée. [...] En Tunisie le privé fait encore peur. On n'a pas assez de garanties matérielles et sociales. [...] Tu ne peux pas imaginer ma joie lorsque j'ai obtenu un poste à l'office de tourisme. Cela signifiait pour moi plus de sécurité sociale et un salaire fixe jusqu'à la retraite. La fonction publique pour moi c'est la quiétude. (Amel, femme, 42 ans, fonctionnaire à l'Office National du Tourisme).

La « définition » du travail moderne chez nos répondants n'est pas idéaliste, mais pragmatique. Pour eux, modernité signifie stabilité, sécurité, et quiétude. Forts de cette « assurance », ils peuvent investir à moyen et à long terme (fonder une famille, contracter des hypothèques). Présentement, le secteur public, même s'il est moins concurrentiel donc moins « moderne », offre ces conditions, cette assurance parce que « en Tunisie le privé fait encore peur ». Si cette peur vient à disparaître, il n'est pas dit que le travailleur moderne ne soit pas un chantre de l'entreprise privée au détriment du service public.

Le confort

La formation supérieure ouvre la voie à un emploi stable dans le secteur public, ce qui permet d'investir dans un avenir « confortable » grâce aux technologies. Être moderne, c'est parcourir un cheminement difficile pour obtenir une « situation », atteindre un « statut », acquérir des biens, qui sont conformes aux images, normes, et représentations que projettent la presse écrite et la publicité. Si la technologie est un outil qui facilite le cheminement vers la stabilité financière, sa principale qualité, au dire des répondants, c'est qu'elle rend la vie « confortable » physiquement et psychologiquement.

Je pense, comme tout le monde d'ailleurs, que la technologie a beaucoup facilité la vie. Tu n'as qu'à penser au rôle que joue par exemple la voiture dans la vie de tous les jours, pour ceux qui en possèdent bien sûr. Je pense que toutes les technologies que l'humanité a connues ont un rôle facilitateur. Elles rendent la vie plus vivable. (Ahmed, homme, 29 ans, responsable des relations publiques).

L'usage du portable me procure un certain confort psychologique. Je ne pense pas particulièrement au confort physique. Je n'ai d'ailleurs pas de voiture ou de climatiseur dans mon appartement. L'essentiel pour moi, c'est le confort psychologique et la quiétude. Si tout va bien côté émotionnel alors je peux me passer du reste. Tu ne peux pas imaginer combien l'usage du portable m'apaise dans ma vie de tous les jours. Pouvoir rejoindre mes enfants à tout moment et n'importe où est pour moi la plus ingénieuse et pratique des inventions. Il y a aussi l'exemple de l'Internet. J'ai un ami qui a un fils à l'étranger. Presque tous les deux jours, il parle avec lui en direct grâce au webcam. Avant on envoyait des lettres, parfois elles arrivaient aux destinataires et souvent pas. Maintenant ce n'est plus le cas. Il n'y a plus de place à l'incertitude. C'est la raison pour laquelle je considère que la plus grande vertu de la technologie est le confort psychologique qu'elle procure. (Yassine, homme, professeur de l'enseignement secondaire, note d'observation, Tunis, mars 2005)

Le confort psychologique n'est pas seulement le résultat du contact permanent avec les proches qu'offrent les services des différentes technologies, mais aussi la conséquence de l'épanouissement dans son travail et dans sa vie professionnelle.

[...] Je ne pense pas que nous aurions pu atteindre le niveau de culture et de confort dans lequel nous vivons de nos jours sans technologie [...] Quand je regarde avec un peu de recul ma petite expérience dans la vie, je me dis que je suis vraiment chanceux d'être né à cette époque moderne. La modernité pour moi est synonyme de liberté. J'ai actuellement la chance de me former continuellement grâce à la technologie. Je me surpasse tout le temps dans mon travail grâce à la technologie. (Anwar, homme, 33 ans, chef des opérations financières dans un hôtel)

Tu ne peux pas imaginer combien je me sens à l'aise lorsque je découvre avant les autres, dans le cadre de mon travail, de nouveaux logiciels. Ça me donne le sentiment que je suis plus branché que les autres. Je me sens épanoui dans mon travail grâce à la technologie. Cela se reflète même dans ma vie de tous les jours avec ma famille et mon entourage. J'ai besoin de ce sentiment pour pouvoir avancer. L'informatique devient comme une drogue pour moi. Elle me reconforte. Le fait de travailler dans ce milieu me soulage énormément. Je pense que ce n'est pas le cas de tout le monde. (Saber, homme, 34 ans, informaticien, note d'observation, Tunis, juin 2005)

Les répondants s'estiment chanceux par rapport aux « autres » et par rapport à leurs parents. Avec le sentiment de modernité vient la conscience d'un « écart » social, générationnel, et culturel ; d'une distance, d'une distinction. On ne voudrait pas vivre « comme avant », « comme ses parents », ou « comme les autres » ; bref, on ne voudrait pas vivre « sans son confort » qui devient synonyme de « normal ». La vie moderne c'est une vie « normale », faite de stabilité, de sécurité et de confort pour soi et pour ses enfants, et que les parents n'ont pas connue et à laquelle les « autres » n'ont pas (encore) accès.

Je ne suis pas de ceux qui disent que la vie était meilleure avant. Je trouve que maintenant on a la possibilité de vivre plus confortablement si jamais on rationalise notre consommation de la technologie. (Azer, homme, 27 ans, informaticien au ministère des Finances)

Sincèrement, je suis trop habitué à ma vie actuelle pour pouvoir abandonner le confort que me procure la technologie. Cette dernière traverse ma quotidienneté : je l'utilise pour mon travail, pour lire, pour écrire, pour me déplacer, pour cuisiner, pour m'entretenir physiquement, etc. Je ne dirais pas que la technologie est indispensable dans ma vie de tous les jours mais sa présence est recommandée pour que je puisse mener une vie normale et confortable. (Mokthar, homme, 35 ans, enseignant au secondaire)

Le passé

N'empêche que la modernité exige son tribut et alors survient une sorte de nostalgie pour la vie d'avant (sans technologie ou avec moins d'objets techniques). Certains veulent retrouver, ne serait-ce que pour un temps limité, le calme et la sérénité qui caractérisaient la vie de leurs parents et grands-parents. Ils envient à leurs parents le rythme sain et équilibré malgré l'absence parfois du confort. Nonobstant tous les avantages que peuvent trouver les répondants à l'usage de la technologie, le stress qui accompagne leur quotidien devient de plus en plus incontrôlable.

Oui j'ai une nostalgie pour la vie d'avant, mais j'aime me limiter à de petites « escapades sans technologie ». J'aime bien vivre quelques jours sans avoir à regarder la télévision ou à répondre au téléphone. J'aime bien fondre dans la nature. J'aime bien le style de vie de mes parents dans mon village. J'ai l'impression qu'ils sont plus « zen ». Leur vie n'a pas toujours été facile, mais je pense qu'ils ont un rythme de vie plus sain. (Majed, homme, 28 ans, employé dans un laboratoire universitaire)

Parfois je regrette le fait que je sois née dans la modernité. [...] J'envie vraiment mes grands-parents qui ont mené une vie paisible et saine. Ils ne souffraient pas de stress et ne couraient pas derrière le temps sans jamais le rattraper. J'ai envie de retrouver la nature, l'air sain et la simplicité. (Elhem, femme, 28 ans, fonctionnaire à l'Office de Thermalisme)
Actuellement je ne peux pas passer mes congés ailleurs qu'au « bled ». C'est très important pour moi pour me ressourcer. (Anas, homme, 27 ans, media manager dans une multinationale)

Mais aucun ne veut, ou ne peut, abandonner son style de vie moderne. Pour surmonter les contraintes de la vie moderne, on planifie des « moments » de ressourcement, des « bains » vivifiants. La relation avec le passé (récent ou lointain) et leurs « habitants » devient thérapeutique ; grâce à la technologie (téléphone, voiture), on peut « se payer » cette thérapie. La nostalgie et un certain romantisme seraient une façon de se réconcilier avec la rupture qui s'installe entre la vie qu'ils ont choisie et la vie qu'ils ont abandonnée ... et ceux qui habitent encore cette « vie ».

En aucun cas je n'abandonnerai mon style de vie actuel pour retourner vivre dans un monde sans technologie. Ça serait trop dur pour moi. Je ne tiendrai pas une seule journée. Je sais que dans la vie d'antan il n'y avait pas de stress et le rythme de vie était sain. Mais je préfère quand même vivre dans l'ère de la technologie parce que vivre sans serait à mon sens trop ennuyeux. Ce que je dis n'est pas forcément représentatif. Certains de mes amis préfèrent justement vivre avec le minimum du matériel technologique. Ils me disent souvent que leur souhait est de vivre comme ont vécu leurs parents auparavant, mais le problème est qu'ils ne peuvent plus se permettre de le faire tellement ils sont engagés dans un style de vie moderne et très branché. (Asma, femme, 28 ans, employée rattachée au service marketing d'une boîte informatique)

Je ne dirai pas que je n'ai pas une nostalgie particulière pour la vie d'avant mais plutôt pour une certaine période ni plus ni moins. J'aime parfois faire des petites escapades dans ma région pour m'éloigner du stress de la ville, de l'embouteillage et du harcèlement, mais je ne résiste pas très longtemps. J'aime malgré tout vivre dans cette société qui ne cesse de devenir de plus en plus compliquée. Je pense aussi qu'il est possible de vivre avec les valeurs du passé dans notre vie actuelle sans pour autant abandonner la technologie. [...] Par la technologie j'essaye de renforcer mes liens avec le passé. (Marwan, homme, 30 ans, journaliste et animateur radio)

Pour certains, se réconcilier avec son passé et ses parents c'est modeler leur vie sur la leur, c'est-à-dire « réussir leur vie » comme l'ont fait leurs parents. Si la vie des enfants n'est plus celle de leurs parents ou de leurs grands-parents, le lien qui unit ces vies c'est la réussite. La vie des enfants de la campagne qui ont migré vers la ville, est « moderne » : il faut la réussir. Elle est difficile comme celle de leurs parents ; comme leurs parents, il faut l'affronter avec tous les moyens à leur disposition (formation, travail, technologie). Un retour en arrière devient vite une impasse.

J'aime vivre dans la société d'aujourd'hui ! Je veux être membre de la société numérique et de la société d'information. Je ne veux surtout pas me limiter au rôle du consommateur. Je veux produire et contribuer à son évolution. (Anwar, homme, 33 ans, chef des opérations financières dans un hôtel)

J'entre tout le temps en conflit avec mes amis et mes proches parce qu'ils sont davantage tournés vers le passé que sur le présent et le futur. Ils n'arrêtent pas de dire que la vie avant était meilleure. Moi je ne suis pas d'accord avec ça. À un moment donné, il faut arrêter de râler. Je trouve parfois qu'ils sont assez hypocrites. Ils consomment massivement la technologie mais disent en même temps que la vie d'avant était meilleure. Ceux qui disent ça ne tiendraient pas une seule journée en menant le rythme de vie de leurs parents. Je ne suis pas sûr que l'employé dont le bureau est équipé d'un climatiseur et qui n'arrête pas de rouspéter pourrait tenir dans une chaleur de 40 degrés si jamais il se trouvait dans le champ à travailler la terre comme son père ou sa mère le faisait avant ! (Hamada, homme, 35 ans, employé dans une agence de voyage, note d'observation, Tunis, mai 2005)

L'éthique

Selon nos répondants, la seule possession des technologies ne peut qualifier quelqu'un de moderne. La modernité est plus que la possession, c'est un ensemble de valeurs qui doit conditionner leurs usages. La modernité ne peut exister si l'usage de sa technologie n'est pas régi par un sens des responsabilités et par l'éthique.

La modernité n'est pas seulement le fait d'avoir la dernière marque de portable ou de voiture. C'est aussi tout ce qui vient avec. On est moderne lorsqu'on possède la technologie et, surtout, lorsqu'on sait s'en servir. Quand je dis il faut savoir s'en servir, je ne fais pas seulement référence à la performance et à l'expertise de l'utilisateur. Je fais également allusion à son sens de responsabilité et à sa conscience qui lui interdiront d'utiliser la technologie pour nuire à autrui. C'est ça la modernité pour moi. (Salah, homme, 39 ans, employé à la poste, note d'observation, Zarzis, juillet 2005)

En contrepartie, on peut être moderne sans pour autant posséder toutes les technologies. La modernité n'est pas une course à l'équipement. C'est une rationalisation de la consommation technologique intelligente en fonction des besoins.

J'ai de la difficulté avec le mot « modernité ». Je ne pense pas qu'on devient plus moderne lorsqu'on achète un portable. Il y a des personnes qui ont fait le choix de ne pas en avoir pourtant ils sont modernes, progressistes et mènent une vie tout à fait normale. C'est un choix pour eux que de ne pas l'avoir. Et puis la modernité ce n'est pas seulement l'équipement, mais également le comportement. Il y a des personnes qui ont un cellulaire dernier cri, mais l'usage qu'ils font est très archaïque ! (Brahim, homme, 30 ans, employé au ministère de l'Intérieur)

On est également moderne lorsqu'on ne se limite pas à la consommation de la technologie. Le « moderne » est un consommateur, mais il est aussi, et surtout, un citoyen responsable qui doit s'approprier, de façon critique, les technologies et leurs usages. Pour cela il doit être capable de « prendre distance » et s'informer, d'où la place centrale, voire charnière, qu'occupe la formation dans le discours sur la modernité.

On n'est pas moderne parce qu'on possède un portable ou un ordinateur puissant. Ça c'est un peu la modernité de façade. On est moderne lorsqu'on est capable de faire un bon usage de la technologie. On est moderne lorsqu'on sait pourquoi et comment cette technologie a été conçue. On est moderne lorsqu'on sort du statut du consommateur pour celui de producteur. Je trouve qu'on n'a pas assez de recul par rapport à la technologie et par rapport au portable. On ne pense pas nos actes et nos gestes. (Amel, femme, 42 ans, fonctionnaire à l'Office National du Tourisme)

Cette référence à un certain « devoir » civique de l'homme et de la femme moderne nous introduit à la section suivante qui sera une tentative de dégager la perception de nos

répondants sur les discours de presse en ce qui concerne les technologies de communication.

Sur le discours de presse

L'analyse des entrevues montre en effet que cette perception s'articule autour de deux éléments majeurs : le style et le fond des discours de presse.

Le style

La perception de la forme du discours de presse renvoie à la structure et au style du discours de presse et non aux réalisations gouvernementales ou présidentielles. Les répondants soutiennent que ce discours est intemporel, inchangé, depuis des années et qu'il circule principalement à travers la presse écrite, le téléjournal et les affiches.

J'ai l'impression que je lis tout le temps la même chose dans la presse tunisienne. Ce qui a été écrit dans les années 90 peut être publié aujourd'hui et le lecteur ne remarquera pas la différence. Les thèmes sont généraux et tournent autour des succès et des réussites économiques et sociales sans aucun esprit critique. Il n'y a pas de choses nouvelles. J'ai l'impression que le discours de presse est figé dans le temps. Pourtant, il y a beaucoup de réalisations qui ont été faites ces dernières années notamment dans le secteur des technologies de communication. Je pense malheureusement que ce discours ne sert pas ces réalisations. Les mêmes expressions reviennent tout le temps : culture d'excellence, société de savoir, société numérique, etc. Moi j'ai besoin qu'on me parle de choses concrètes. Ce discours a depuis toujours été idéaliste et cela le décrédibilise un peu. Il faut faire en sorte qu'il colle davantage à la réalité. (Abderrazak, homme, 34 ans, note d'observation, Zarzis, août 2005)

Je reproche au discours de presse le fait qu'il ne soit pas précis. Généralement, il ne contient que des slogans. Ce sont les mêmes mots, les mêmes expressions qui reviennent tout le temps, culture d'excellence, société de savoir, société d'information, économie de savoir... ce sont de belles expressions, mais reflète-t-elles vraiment la réalité ? (Anas, homme, 27 ans, media manager dans une multinationale)

Les répondants reprochent au discours de presse le fait qu'il ne soit pas en phase avec la réalité socio-économique du pays et avec les progrès technologiques. Ils remettent en question la politique du « tout va bien », le ton toujours positif et élogieux, l'absence d'un recul critique et de transparence. Ce discours lénifiant, à la longue, discrédite la politique

et ses institutions. Il creuse un fossé entre les gouvernants et les citoyens qui leur reprochent leur manque de réalisme et leur immobilisme.

Je reproche au discours de presse le « tout est parfait ». La Tunisie n'est pas le paradis pour qu'on dise que tout fonctionne bien sur le plan technologique. Même les pays les plus modernes comme la France, la Suède, l'Allemagne et les États-Unis ont encore bien de problèmes à résoudre dans ce secteur. Nous ne sommes qu'un pays du tiers-monde mais malgré ça on se présente comme un véritable eldorado technologique. Je pense qu'il faut relativiser tout ça ! (Anwar, homme, 33 ans, chef des opérations financières dans un hôtel)

Je voudrais bien que le discours de presse soit plus transparent. Tous les pays ont des problèmes de toutes sortes. Pourquoi cherche-t-on à nous cacher ce qui ne va pas bien dans notre pays ! [...] Alors inutile d'avoir peur de la critique. Il faut abandonner la politique de « tout va bien » et essayer de se remettre de temps en temps en question. (Dali, homme, 29 ans, inspecteur financier)

Je veux bien que ce discours reconnaisse l'existence de certaines imperfections. Je veux bien ouvrir mon journal pour trouver un autre titre que « nous avons réalisé... ». Je veux bien trouver des titres comme « nous n'avons pas pu réaliser car... ». (Asma, femme, 28 ans, employée rattachée au service marketing d'une boîte informatique)

Les chiffres et les statistiques reviennent de façon récurrente dans le discours de presse afin de lui procurer une sorte de légitimité. Bien qu'ils soient conscients de l'importance des mesures adoptées par l'État notamment dans le secteur des technologies de communication, les répondants trouvent que les chiffres et les statistiques (toujours les mêmes) qui viennent appuyer ces réalisations sont un peu « gonflés ».

Le discours politique aime les chiffres. On trouve souvent des chiffres dans la presse, à la télévision, à la radio, etc. Mais le problème est que ces chiffres sont un peu sommaires. Le discours avance par exemple que l'État a favorisé l'implantation de 300 publinets un peu partout en Tunisie. Oui, mais on ne dit pas combien d'ordinateurs contient chacune de ces publinets. On ne parle pas également de l'état de la connexion qui est généralement très lourde et peu fiable. Autre chose, sur les 300 publinets nous avons par exemple besoin de savoir le nombre de publinets consacrées à la région de Sud qui, qu'on le veuille ou non, reste toujours derrière les régions du Nord. (Anas, homme, 27 ans, media manager dans une multinationale)

Les répondants trouvent par ailleurs que le discours de presse cherche davantage à projeter l'image d'une Tunisie très « branchée » sur la scène internationale qu'à refléter la situation nationale et régionale. Bien qu'ils trouvent légitime que l'État cherche, à travers le discours de presse, la reconnaissance de l'opinion internationale au vu des réalisations accomplies, les interviewés pensent qu'il devrait consentir davantage d'efforts afin de parfaire sa politique d'implantation d'équipements technologiques, à l'échelle régionale.

Le discours de presse est très centré sur l'international pour montrer que la Tunisie va bien sur le plan technologique. Je veux bien que ce discours se concentre aussi sur le national et le régional en particulier. [...] Par exemple oui on a l'ADSL en Tunisie mais cette technologie n'est pas accessible à tout le monde. Je ne veux pas que le discours politique se limite, comme il le fait tout le temps, à la première partie de la phrase (on a l'ADSL). Il faut qu'il termine la phrase en précisant que cette technologie n'est pas généralisée pour qu'il soit fiable et crédible. (Anas, homme, 27 ans, media manager dans une multinationale)

Le principal but du discours de presse est de montrer une belle image de la Tunisie à la communauté internationale ni plus ni moins. Le problème des organismes internationaux qui vantent les mérites de la Tunisie est qu'ils se basent essentiellement sur des chiffres et des statistiques qui sont présentés dans ce discours politique. Ces chiffres ne reflètent généralement pas de façon adéquate la réalité [...] Ces chiffres sont souvent gonflés et tout à fait loin de ce qui se passe vraiment dans la société. (Azer, homme, 27 ans, informaticien au ministère des Finances)

Certains interviewés comparent le discours de presse tunisien avec celui des pays voisins ou arabes. Ils trouvent qu'en matière de technologies le discours de presse tunisien est peu crédible, exagéré, et frôle parfois la propagande : pour tout dire, c'est un discours électoraliste.

Dans certains pays arabes le discours de presse n'est pas aussi gonflé et exagéré qu'en Tunisie. Prenons par exemple le cas du Maroc et de certains pays du Golfe comme le Kuwait et les Émirats Arabes Unies. Dans ces pays il y a eu plusieurs réalisations dans le secteur de la technologie, pourtant il n'y a pas eu toute cette propagande ! Le taux de pénétration en terme d'équipements technologiques dans ces pays est élevé et il dépasse celui enregistré dans notre pays. Notre problème à nous est qu'on se compare tout le temps avec les pays qui sont plus faibles que nous dans ce domaine. Je prends par exemple le cas de la Libye, la Mauritanie et l'Algérie qui n'ont pas encore fait leur preuve dans ce secteur pour diverses raisons économiques et sociales. Bref, [il] y a plusieurs facteurs qui ont fait en sorte que notre discours politique soit comme ça. Tout d'abord, il y a toujours l'intention électorale qui est la première motivation des instances gouvernementales. Il faut que le Tunisien ait l'impression que tout se passe parfaitement bien. La technologie est à mon avis le meilleur anesthésiant social. Le discours politique a trouvé le bon positionnement : parler de la technologie émerveille et fascine c'est donc une bonne solution pour faire oublier aux gens leurs inquiétudes quotidiennes. (Mokthar, homme, 35 ans, enseignant au secondaire)

Le fond

Au delà des critiques formulées à l'égard du discours de presse, souvent qualifié d'exagéré et de décalé, les répondants reconnaissent que l'État a fait des efforts considérables pour moderniser le pays et le faire passer d'une société post-coloniale à la société de communication. Pour consolider, entretenir, et améliorer ce travail de modernisation — qui a commencé, rappelons-nous, avec l'électrification de la campagne — des efforts de responsabilisation et de conscientisation par rapport à la consommation technologique, doivent être menés aussi bien par l'État que par le citoyen.

Si les répondants reprochent au discours de presse ses visées électoralistes et sa tendance à la propagande ils sont assez d'accord sur le fond, c'est-à-dire en ce qui concerne les progrès enregistrés dans le secteur des technologies malgré les faibles moyens de l'État. Ils interprètent comme la reconnaissance des efforts consentis par la société tunisienne le fait que la communauté internationale lui ait confié l'organisation de la deuxième phase du Sommet mondial sur la société d'information (SMSI) en novembre 2005. Là encore, la comparaison avec les autres pays arabes remonte à la surface, mais cette fois à l'avantage de l'État tunisien.

Les moyens du pays sont limités, c'est la raison pour laquelle il ne peut pas aller jusqu'au bout de ses projets. Mais si on se compare aux pays voisins, on peut dire qu'on a une petite longueur d'avance, sauf peut-être par rapport au Maroc. [...] Cela prouve donc que l'État va dans la bonne voie notamment avec l'encouragement et la facilitation du lancement de projets technologiques partout au pays. (Chiraz, femme, 27 ans, employée dans un laboratoire universitaire)

Je pense que ce discours demeure quand même crédible malgré toutes les critiques qui peuvent lui être adressées. La preuve est qu'il a contribué à attirer l'intérêt de la communauté internationale et notre pays va par conséquent organiser au mois de novembre 2005 la deuxième phase du sommet mondial sur la société d'information (SMSI). Le monde entier s'intéressera à la Tunisie au mois de novembre. Je pense que c'est l'une des meilleures réalisations qu'a faites notre pays jusqu'à maintenant. C'est vrai qu'il y a parfois des décalages entre le discours politique et la réalité, mais ce sont vraiment des choses très banales si on les compare aux réalisations et aux changements qui ont marqué notre société. Maintenant, on peut dire à juste titre qu'on a une génération d'Internet. Je parle bien entendu des générations qui nous succèdent. Ils sont nés dans l'ère de la technologie et c'est en partie grâce à l'État. (Kais, homme, 31 ans, journaliste à l'Agence Tunis Afrique Presse)

On peut dire que la technologie en Tunisie est étatique. C'est grâce à l'État que nous avons pu accéder tôt à la technologie. Nous sommes en quelque sorte redevable à notre pays en ce sens. Et c'est le devoir de chacun d'entre nous de reconnaître ces réalisations. (Anas, homme, 27 ans, media manager dans une multinationale)

Malgré les lacunes que reconnaissent et décrivent les répondants dans l'infrastructure technologique en région, ils admettent volontiers que le Tunisien moyen a accès à la technique moderne, surtout grâce à la téléphonie mais aussi, quoique à un degré beaucoup moindre, à l'Internet (grâce au réseau des publinets).

Quand je pense aux critiques adressées au gouvernement tunisien, je me demande si ceux qui les formulent sont conscients de la difficulté et de la complexité de la tâche de moderniser le pays. Ce n'est pas facile de mettre le pays au diapason avec les transformations technologiques mondiales. Même si ces critiques sont en partie fondées cela ne doit pas cacher nos acquis technologiques. Toutes les universités et les établissements scolaires sont branchés à Internet. Le nombre des publinets ne cesse de croître dans toutes les régions du pays. Le réseau téléphonique couvre pratiquement son ensemble. Que demander de plus ! (Mehdi, homme, 27 ans, informaticien, note d'observation, Tunis, juin 2005)

Outre la complétion des infrastructures régionales, les répondants insistent surtout sur l'importance du rôle de l'État et du citoyen à mieux encadrer l'usage et la consommation de la technologie. En l'absence d'une réglementation gouvernementale et d'une conscientisation citoyenne, la technologie deviendra une boîte de Pandore. Il en va d'une gestion saine du développement, mais aussi de l'impact de cette technologie sur les activités quotidiennes de l'ensemble des Tunisiens.

Moi je pense que l'État et les médias (étatiques) devraient procéder à un travail de conscientisation pour faire de la technologie un moyen de développement en Tunisie. (Anwar, homme, 33 ans, chef des opérations financières dans un hôtel)

J'aimerais bien que le discours de presse accorde une attention particulière à la formation et à l'éthique de l'usage des technologies. Je pense que c'est nécessaire avant l'introduction de toute technologie en Tunisie. (Chiraz, femme, 27 ans, employée dans un laboratoire universitaire)

Selon les intervenants, ce travail de conscientisation et de sensibilisation quant à l'usage de la technologie doit s'inscrire dans une stratégie globale et se traduire concrètement dans un plan d'action. Si les répondants réclament, pour eux, la « liberté » d'établir leurs propres stratégies d'usage des technologies, et du téléphone portable, afin de mieux vivre la modernité et de mieux gérer le stress qu'elle engendre, ces mêmes répondants réclament pour le « citoyen moyen » que l'État établisse une réglementation afin d'éviter les « usages déviants et frivoles ». Ils veulent que l'ensemble des consommateurs de technologie partage leur point de vue : la technologie est d'abord et avant tout un outil de gestion (au travail, au foyer, à l'école) et non un *gadget*, un moyen de divertissement. La technologie a une utilité en tant qu'outil du développement social et économique et non

en tant que véhicule culturel (divertissement, clavardage, téléchargement). Et toute « déviance » doit être évitée (ou contrôlée).

C'est vrai que nous dépassons certains pays voisins en terme d'équipement technologique, mais l'usage rationnel de la technique peine à trouver une place dans notre société tellement les usages déviants se développent. J'ai l'impression qu'il n'y a pas une stratégie globale qui étudie le présent et le futur de la technologie en Tunisie. On se contente d'importer et de consommer sans réfléchir et sans préparer le terrain. Donc moi j'ai deux recommandations à faire : premièrement, donner une dimension stratégique à la technologie et ne pas se contenter de l'introduire dans la société tunisienne sans étudier les retombées intrinsèques à son usage. Deuxièmement, encadrer davantage le consommateur et ne pas le livrer à lui-même. Il faut le sensibiliser aux conséquences d'un mauvais usage de la technologie. Il faut que lui aussi soit conscient que le but à travers l'importation de la technologie est la construction d'une économie immatérielle forte pour notre pays. Tant que le consommateur n'a pas compris ça, il continuera à utiliser la technique dans des futilités. Comme je l'ai dit tout à l'heure, c'est le travail de conscientisation qui manque en Tunisie. Je pense que c'est le rôle principal du discours politique puisque nous vivons encore dans l'ère de l'État providence. (Majed, homme, 28 ans, employé dans un laboratoire universitaire)

Tant que le portable n'est pas présenté comme un facteur de développement économique, les Tunisiens ne comprendront pas la vraie utilité de cette technologie. Tant qu'ils n'arrêteront pas de le considérer comme un gadget, ils continueront à en faire un mauvais usage. Le discours politique, à travers la presse, devrait travailler sur ça et essayer par le fait même d'assumer une tâche d'éducation et de sensibilisation. (Amel, femme, 42 ans, fonctionnaire à l'Office National du Tourisme)

Si la tâche de conscientiser, d'optimiser et de rationaliser l'usage de la technique revient à l'État, le citoyen a la responsabilité de l'accompagner dans cette démarche pour garantir sa réussite. Lorsque les répondants réfèrent à la responsabilité de l'utilisateur, ils font un usage abondant du mot « citoyen » comme s'ils voulaient accoler à « l'action citoyenne » la dimension « patriotique » et « nationaliste ». Le citoyen doit comprendre la technologie, l'adopter et l'adapter à son quotidien ; il doit devenir autodidacte et éduquer son entourage. Si l'État est responsable de l'implantation de la technologie dans la société tunisienne et de sa modernisation, c'est le citoyen qui est responsable de ses « mauvais »

usages et de ses impacts négatifs sur la vie quotidienne. Devenir « moderne » signifie devenir « citoyen » et consommateur averti de la technologie.

L'État n'est pas le premier responsable des dérives technologiques, le citoyen tunisien n'assume pas parfois sa pleine responsabilité. Il ne doit pas attendre l'État pour le former. Il doit procéder à l'auto formation. Il doit s'auto cultiver. Sans ça, on ne pourra pas avancer. Notre problème est qu'on est habitué à l'État providence qui nous fait tout et facilite tout. Il faut que ça change un peu. (Anwar, homme, 33 ans, chef des opérations financières dans un hôtel)

On ne doit pas tenir l'État pour seul responsable du mauvais usage de la technologie. Après tout, il a fait ce qu'il avait à faire en introduisant la technologie en Tunisie et en améliorant l'infrastructure. Le citoyen assume également la pleine responsabilité. Il doit travailler davantage sa conscience et éviter de toujours critiquer les efforts de l'État alors que lui aussi a beaucoup du travail à faire en ce sens. (Marwan, homme, 30 ans, journaliste et animateur radio)

Les répondants perçoivent que le portable est moins présent dans le discours de presse que d'autres technologies comme l'Internet et ses services connexes. Pour que ce discours soit plus crédible et qu'il reflète mieux la réalité, l'État pourrait se servir du téléphone portable comme exemple éloquent de ses réalisations et ainsi projeter une image « flatteuse » du pays à l'international. Alors que c'est tout le contraire dans le cas de l'Internet. Malgré les efforts pour promouvoir l'Internet et ses usages dans les milieux scolaire et professionnel, les réserves qu'expriment les répondants concernent notamment l'infrastructure jugée incomplète et peu fiable ainsi que le contrôle, justifié ou non, de l'accès à certains contenus et de certains usages comme la création de sites web.

Selon les interviewés il serait plus logique et plus réaliste d'intégrer le portable dans le discours de presse comme moyen de promouvoir l'activité professionnelle et économique.

Moi je pense que l'État ne parle pas assez du téléphone portable en tant que moyen de développement et d'optimisation. Il ne jouit pas de la même image que l'Internet considéré dans ce discours comme le porte-étendard de l'économie immatérielle et de la société du savoir. À mon avis, l'État n'accorde pas au portable l'importance qu'il mérite. C'est vrai qu'il y a eu beaucoup de réalisations dans le secteur de la téléphonie mobile. Mais le discours politique ne doit pas se limiter à l'évocation des réalisations. Il doit souligner l'importance de l'exploitation intelligente du portable pour l'économie et pour le travail. Le portable, ce n'est pas que des discussions futiles à n'en plus finir. (Saber, homme, 34 ans, informaticien, note d'observation, Tunis, juin 2005)

Le téléphone portable est trop absent dans le discours de presse tunisien. Pourtant, il peut être considéré comme le symbole du succès de la démocratisation de la technologie en Tunisie. Parce que le secteur de la téléphonie et les consommateurs ont bénéficié de la privatisation et de la baisse des coûts qui en résultèrent, les répondants sont d'avis que l'État devrait privatiser l'industrie de l'Internet.

La technologie du téléphone portable est devenue un vif succès en Tunisie beaucoup plus qu'Internet. Cette technologie s'est complètement démocratisée au fil des années. Personnellement, je pense que l'ouverture du marché tunisien à la concurrence est la solution. On a remarqué que l'introduction de l'opérateur Tunisiana en Tunisie (à côté de Tunisie Télécom) a fait évoluer les services dans le bon sens. Il faut faire la même chose avec Internet. (Djamel, homme, 28 ans, ingénieur au ministère de l'Agriculture)

Sur le discours publicitaire

La perception du discours publicitaire chez les répondants s'articule, tout comme pour le discours de presse, autour de son style (sa temporalité et sa conception artistique) et de son fond (le contenu des messages publicitaires).

Le style

Si le discours politique se caractérise par son caractère immuable au fil des années et son intemporalité, le discours publicitaire se distingue plutôt par son évolution et sa temporalité. En effet, les interviewés sont capables de retracer, sommairement, l'histoire de la publicité en Tunisie : ils peuvent rappeler les dates qui ont marqué cette histoire, les

publicités qui ont réussi et celles qui les ont marqués. Ils se souviennent généralement de la première publicité qu'ils ont vue.

En Tunisie, la publicité a fait du chemin. Depuis le lancement du premier spot vers la fin des années 80 jusqu'aujourd'hui, j'ai personnellement remarqué qu'il y a eu beaucoup de progrès dans ce domaine. Cela concerne les spots télévisés et radiophoniques, la presse, l'affichage, etc. (Anwar, homme, 33 ans, chef des opérations financières dans un hôtel)

La publicité a fait son introduction en Tunisie vers la fin des années 80. Mais son vrai décollage a été dans le milieu des années 90. C'était tout juste après l'implantation en Tunisie de « boîtes » de communication et des agences de publicité internationales. Ces entreprises ont haussé un peu le niveau de la publicité [...] Je ne parle pas seulement des spots télévisés, mais aussi de l'affichage et de la publicité à la radio et dans les journaux. (Azer, homme, 27 ans, informaticien au ministère des Finances)

Nous avons un marché commercial très limité mais en plein essor. La publicité suivra l'évolution de ce marché. Par rapport aux premiers spots vers la fin des années 80, la publicité a beaucoup évolué aujourd'hui. Les publicités qui portent sur les nouvelles technologies sont particulièrement ingénieuses et créatives. [...] D'ailleurs, de nombreuses agences internationales choisissent de s'implanter en Tunisie et font appel aux services de spécialistes tunisiens. Donc pour moi la publicité en Tunisie évolue sans cesse. Et je peux t'assurer que je prends la peine de regarder les spots et d'essayer de les analyser. (Wissal, femme, 39 ans, chef service dans une banque)

S'ils sont capables de retracer l'histoire de la publicité, les répondants se permettent également d'évaluer les publicités d'un point de vue esthétique. En effet, ils se prononcent sur la conception même des publicités notamment les *spots* télévisés, l'affichage et l'insertion publicitaire dans les journaux et magazines.

En ce qui concerne la publicité, il y a eu deux dimensions qu'il faut prendre en considération : il y a tout d'abord le niveau de la conception publicitaire, et ensuite le niveau du contenu ou du message. En ce qui a trait à la conception, je peux dire que la publicité en Tunisie a fait de bonnes avancées depuis le milieu des années 80. Sur le plan conception, la publicité tunisienne n'a rien à envier à la publicité qui nous vient de l'étranger surtout lorsque cela concerne des objets techniques. Tous les supports publicitaires diffusent des publicités qui ont un niveau de conception artistique respectable. Cela se voit dans les spots télévisés, les insertions dans la presse et surtout l'affichage. Il y a des affiches qui ont vraiment atteint un niveau de professionnalisme très avancé. (Mokthar, homme, 35 ans, enseignant au secondaire)

Sans aucun doute, là où il y a plus de professionnalisme c'est au niveau de l'affichage. Je pense que c'est le support publicitaire qui réussit le plus en Tunisie. On sent vraiment qu'il y a de la création. La conception, les messages et les couleurs choisis sont généralement à la hauteur des attentes. (Majed, homme, 28 ans, employé dans un laboratoire universitaire)

Parfois la conception artistique de l'annonce publicitaire devient plus importante, pour certains de nos répondants, que le message qu'elle véhicule. Ils apprécient que les concepteurs traitent les consommateurs non seulement comme des acheteurs potentiels, mais aussi comme des personnes averties, capables d'évaluer leur publicité tant sur le plan de la conception que du message. Pour certains, la réussite d'une publicité se fait au détriment de son fond (le message) : elle est perçue, en quelque sorte, comme une « œuvre de l'imaginaire ».

Je pense que la publicité est davantage basée sur l'imaginaire que sur la réalité. La publicité est devenue pour le public une sorte d'échappatoire. Les usagers fantasment et rêvent en regardant la publicité. Il y a ceux qui n'achètent pas les produits présentés dans la publicité, mais ils la regardent quand même. Moi je trouve que les publicités qui portent sur la technologie sont souvent les plus créatives et les plus réussies. J'ai parfois l'impression que la publicité dévie et s'écarte de son objectif principal à savoir la stimulation des ventes pour devenir une sorte de création artistique. Les gens regardent la publicité autrement de nos jours. C'est le côté artistique qui les attire davantage parfois au détriment du message lui-même! (Elhem, femme, 28 ans, fonctionnaire à l'Office de Thermalisme)

Le fond

Les répondants livrent, dans un premier temps, leur pensée et leurs critiques sur la publicité en général et, dans un second temps, sur deux opérateurs de la téléphonie mobile en Tunisie, à savoir Tunisie Télécom (opérateur public) et Tunisiana (opérateur privé). Nous avons dégagé de leurs commentaires ce qu'ils apprécient et ce qu'ils détestent dans les messages des deux opérateurs.

Lorsqu'ils parlent *de la publicité en général*, les répondants évoquent le manque d'éthique qui, à leur avis, se retrouve parfois dans les messages publicitaires. Par manque d'éthique ils se réfèrent plus particulièrement à la désinformation ou à la malinformation au sujet de certains produits.

Là où j'ai quelques réserves, c'est au niveau du message publicitaire lui-même. Le message ne sert pas souvent le produit du moins c'est ce que j'ai pu remarquer. Il y a également un problème d'éthique en ce qui concerne la publicité. Dans le message publicitaire, certains vendeurs dissimulent des détails qui font parfois toute la différence. L'acheteur les découvre après avoir fait l'acquisition du produit. Et puisque dans notre pays les procédures de garantie ne sont pas encore très développées, l'acheteur ne peut que regretter son achat. Je ne dis pas que c'est le cas de tout le monde mais plusieurs personnes de mon entourage sont passées par là ! (Mokthar, homme, 35 ans, enseignant au secondaire)

La publicité est parfois qualifiée de mensongère. Certaines annonces sont carrément considérées comme de véritables « escroqueries ». C'est moins cette pratique que l'absence de contrôle qui est déplorée. Ici encore, on remarque cet « appel au contrôle » qu'expriment nos répondants à propos de différentes « déviations ».

Je suis toujours assez sceptique quant aux messages publicitaires. J'ai l'impression que la publicité est une escroquerie. La qualité de la pub en Tunisie est encore médiocre, en tout cas par rapport aux publicités qui se font à l'étranger. J'ai visité la France pour plus de 4 mois et j'ai pu réaliser que ce pays nous dépasse beaucoup en ce qui a trait à la publicité. Je ne dis pas qu'il n'y a pas de publicités mensongères là-bas, mais le contrôle de ce secteur est un peu plus strict dans ce pays. (Majed, homme, 28 ans, employé dans un laboratoire universitaire)

Dans certains cas, la publicité crée de fausses attentes en laissant croire qu'un produit est accessible à tous les porte-monnaie. Plus grave encore, la publicité a tendance à banaliser les références identitaires et culturelles en taisant le caractère spécifique soit du produit soit de son public cible.

Je pense que les messages véhiculés dans ce discours ne concordent pas, la plupart du temps, avec les spécificités de la vie en Tunisie. Il y a des choses qui ne sont pas accessibles et qu'on présente comme tout a fait accessibles à monsieur tout le monde. Je pense particulièrement aux voitures. Par ailleurs, je ne pense pas que toutes les technologies qu'on nous présente dans la publicité sont à la portée de tous. Moi je suis cadre, pourtant il m'est difficile de me procurer une voiture, une télévision neuve ou même un ordinateur. Ce sont des dépenses considérables. Avec le loyer c'est pratiquement impossible. (Ahmed, homme, 29 ans, responsable des relations publiques)

La publicité en Tunisie n'est pas représentative de la société tunisienne parce qu'on n'y trouve pas généralement des spécificités culturelles arabo-musulmanes ou tunisiennes pourtant malgré tout ça les gens continuent à la regarder et à acheter les produits qu'elle annonce. (Azer, homme, 27 ans, informaticien au ministère des Finances)

L'une des reproches qui reviennent le plus souvent dans les propos c'est l'exploitation de la publicité adressée aux enfants. Cette pratique devient rentable parce que de plus en plus les enfants influencent les achats de leurs parents, surtout dans le domaine des technologies de télécommunications.

Là où je trouve qu'il y a un problème c'est au niveau de la publicité qui cible des enfants. Là c'est grave ! Les publicités qui portent sur les NTIC notamment les influencent beaucoup et fait en sorte que leurs parents suivent leurs demandes. C'est à ce niveau que je sens que la publicité est devenue de nos jours machiavélique. (Elhem, femme, 28 ans, fonctionnaire à l'Office de Thermalisme)

Moi je pense particulièrement aux enfants qui deviennent de plus en plus la cible du discours publicitaire. On les influence souvent facilement d'autant plus que l'encadrement de leurs parents n'est pas toujours présent. Ces enfants vont par la suite imposer leurs demandes à leurs parents et ces derniers vont bien sûr exécuter pour ne pas les décevoir. Les parents sont désormais obligés de suivre. Les enfants ne comprennent pas que les parents ont des limites et qu'ils ne peuvent pas tout leur acheter. Malheureusement, cela empire avec la publicité [...] Ce qui me fait peur et que je remarque qu'il y a de plus en plus de publicités sur le portable qui ciblent les enfants. On n'est pas encore sûr si le portable cause des problèmes pour la santé, mais il faudrait quand même faire preuve de vigilance et être responsable. Ces enfants seront probablement ses premières victimes. Je pense que le discours publicitaire manque parfois de responsabilité. (Marwan, homme, 30 ans, journaliste et animateur radio)

La présence de la nudité dans la publicité est décriée par certains interviewés qui reprochent aux autorités leur laxisme en la matière. Bien qu'ils se considèrent et considèrent la Tunisie comme progressistes, ils jugent comme portant atteinte à la fois à la pudeur des consommateurs et aux valeurs de l'Islam cette tendance venue de « l'étranger » à imposer la nudité dans les annonces publicitaires à la télévision, sur les affiches, dans les journaux et magazines. Selon un répondant, pour cette raison, « les gens » se détournent de leur télévision nationale à la faveur des « chaînes des pays du Golf » qui sont moins « progressistes ».

La nudité commence à s'imposer dans les spots publicitaires et cela me gêne beaucoup, notamment lorsque je suis en famille. Parfois je me demande si j'étais en train de regarder une chaîne étrangère alors que c'est notre chaîne nationale. Je ne me vois pas dans les jeunes qui sont généralement représentés dans ces spots. Je ne dis pas qu'il ne faut pas être progressiste, il faut plutôt éviter de dénaturer notre image. Nous sommes quand même des musulmans et le contenu de certaines publicités et parfois choquant! (Kaïs, homme, 31 ans, journaliste à l'Agence Tunis Afrique Presse)

Je viens d'une région du sud tunisien et tu ne peux pas imaginer combien le fait que les publicités télévisées insistent sur la nudité me dérange. Parfois j'ai l'impression de regarder une chaîne étrangère. Avant, je zappais pour éviter les scènes gênantes dans les chaînes étrangères. Maintenant je le fais avec notre propre chaîne nationale. De toute façon les gens commencent à l'éviter. Ils se sentent plus à l'aise avec ce qu'ils voient dans les chaînes des pays du Golf. (Abderrazak, homme, 34 ans, note d'observation, Zarzis, août 2005)

Les répondants déplorent également un manque d'effort de vulgarisation « technique » dans les publicités tunisiennes. Ils sont d'avis que la publicité peut assumer ce rôle et faire en sorte que la technique soit mieux comprise par le grand public.

C'est particulièrement le cas du *téléphone portable* parce que ses fonctionnalités de plus en plus nombreuses demandent davantage d'information pour mieux les utiliser. Si la publicité se faisait plus « vulgarisatrice », cela la rendrait plus pertinente aux yeux des consommateurs.

Ce que je veux voir dans la publicité sur les téléphones portables, c'est [...] des informations pratiques et pas des métaphores ou des images. Cela me serait plus utile. (Marwan, homme, 30 ans, journaliste et animateur radio)

Il ne faut pas confondre « information » et « sérieux », « information » et « conformisme ». Il serait de « bon ton » et plus efficace de présenter l'information de façon plus humoristique et avec plus d'originalité afin de mieux toucher les Tunisiens « ordinaires » dans leurs « réalités » de tous les jours. L'accent est trop mise sur les jeunes et sur l'élite. Alors que l'accès à la téléphonie s'est démocratisé, la publicité transforme le portable en un objet de distinction sociale.

Je déteste le ton qui revient tout le temps dans les spots publicitaires. C'est un ton trop sérieux. J'aimerais bien voir des messages insolites et un peu d'humour dans les publicités. Dans les pays où la publicité est développée, les spécialistes utilisent beaucoup l'humour et cela est généralement efficace. (Azer, homme, 27 ans, informaticien au ministère des Finances)

Personnellement, j'aimerais que d'autres thèmes soient abordés dans la publicité. Pourquoi ne pas aborder les relations familiales de façon plus originale. Je pense que cela toucherait plus les Tunisiens qui sont généralement sensibles à ce genre de thèmes. J'aimerais bien voir un message où une grand-mère parle à son petit-fils au portable ou encore un vieil homme qui parle à son fils immigré. Il faut que la publicité colle davantage à la réalité sociale. Je ne veux pas voir que des jeunes dans les publicités. (Brahim, homme, 30 ans, employé au ministère de l'Intérieur)

Je veux aussi qu'on m'informe sur des trucs liés à la santé concernant l'usage du cellulaire. Pourquoi ne pas équilibrer la publicité actuelle par des spots qui expliquent les dangers du portable ! Il faut être responsable. (Marwan, homme, 30 ans, journaliste et animateur radio)

Malgré tous les efforts consentis par les publicitaires dans le domaine de la téléphonie mobile, j'ai quelques réserves à formuler concernant ce discours. Ce ne sont pas des critiques mais plutôt des recommandations ou des suggestions. Je reproche à ce discours le fait qu'il soit un peu techniciste. Je lui reproche le fait qu'il ne se concentre pas suffisamment sur des valeurs comme la famille, les amis, la sécurité. Aujourd'hui, la publicité sur le portable est un peu élitiste. Elle s'adresse en premier lieu à ceux qui sont technophiles. Elle ne prend pas en considération les moins avertis ayant désormais accès à cette technologie. Je te donne un exemple, plusieurs publicités se consacrent à des fonctionnalités comme le *bluetooth*, à l'infrarouge, à la possibilité de téléchargement des mp3 et des courriels. Moi, je ne pense pas que mon père comprendra ce discours. J'aimerais bien que ce discours soit équilibré et complété par des publicités qui portent sur des thèmes comme la famille, les amis et sur tout ce qui est relation et communication. Après tout le téléphone a été conçu pour ça, non ? Alors qu'il y a de plus en plus d'accidents causés par le portable, la dimension sécuritaire est complètement absente de ce discours. Pourquoi ne pas encourager l'usage des écouteurs pour libérer les mains lorsqu'on conduit ? Pourquoi ne pas encourager l'usage des haut-parleurs pour parler au téléphone portable tout en conduisant ? [...] Ce que je demande donc est que la publicité devienne de plus en plus normative et qu'elle évite de rester tout le temps techniciste. Il faut qu'elle soit accessible à tout le monde sans exception. (Anas, homme, 27 ans, media manager dans une multinationale).

Si certains de nos répondants trouvent que la publicité cible trop les enfants, d'autres trouvent que la femme n'est pas suffisamment représentée compte tenu de ses « acquis ». Trop souvent, le « professionnel » de la publicité est du genre masculin.

Dans le spot publicitaire sur les portables ou les lignes téléphoniques, les créateurs se concentrent davantage sur l'image de l'homme. J'aimerais bien voir plus de femmes dans la publicité : des femmes professionnelles, directrices, responsables... je voudrais voir des femmes qui prennent des décisions. Je pense que c'est ce qui manque vraiment dans nos publicités. Malgré tous les acquis de la femme tunisienne, son image dans la publicité demeure celle de la mère au foyer s'occupant de son mari et de ses enfants. Même si parfois on fait allusion dans les spots aux femmes qui travaillent, on ne traite pas suffisamment le côté professionnel de leur vie. (Wissal, femme, 39 ans, chef service dans une banque)

Pour rehausser la qualité et le niveau du message publicitaire, les répondants souhaitent, outre la diversification des thèmes, la réglementation de ce secteur économique afin d'éviter les dérives dans le contenu et plus tard les « déviances » dans les usages.

Comme il faut penser à de véritables cadres juridiques pour régir les usages dans le secteur des technologies de communication notamment, je pense qu'il est aussi urgent de fixer un cadre juridique qui règle celui de la publicité. Je sais très bien qu'il y a l'Agence Tunisienne de la Communication Extérieure (ATCE) qui travaille sur ça, mais je pense que ce n'est pas suffisant. La preuve est que le discours publicitaire n'est pas encore fiable en Tunisie. Il y a une tension entre les consommateurs et les annonceurs. Il faut être plus ferme avec les publicités mensongères. (Saber, homme, 34 ans, informaticien, note d'observation, Tunis, juin 2005)

Lorsque les répondants abordent *la publicité des grands opérateurs de téléphonie*, ils critiquent le plus souvent celle de l'opérateur « numéro 1 en Tunisie », la Tunisie Télécom, et s'accordent pour dire qu'elle n'est pas aussi représentative des consommateurs tunisiens que celle de l'opérateur privé Tunisiana. Ils ne s'identifient pas aux personnages des annonces de Tunisie Télécom, surtout au langage, aux comportements et à l'habillement des personnages jeunes. En outre, ceux qui ne sont pas originaires de la

capitale tunisienne estiment que ces publicités s'adressent plutôt à des Tunisois⁵⁶ qu'à des Tunisiens.

Les rares spots de Tunisie Télécom que j'ai vus insistent sur des aspects comme la jeunesse et les nouvelles tendances. C'est peut-être un genre qui peut plaire à certains, moi je me vois plutôt dans ce que fait l'opérateur Tunisiana. Ce que je peux t'assurer est que pas mal de mes amis partagent le même avis que moi. Ils ne se sentent pas représentés dans les spots de Tunisie Télécom. Sincèrement, j'ai parfois l'impression que dans les publicités de Tunisie Télécom on parle davantage de Tunisois que de Tunisiens. Ça demeure assez élitiste. C'est mon avis à moi et c'est ce que je pense vraiment de ce qui se passe dans le secteur de la publicité en Tunisie. (Anwar, homme, 33 ans, chef des opérations financières dans un hôtel)

Je regarde de temps en temps avec intérêt les campagnes publicitaires des deux opérateurs téléphoniques Tunisie Télécom et Tunisiana. J'ai remarqué qu'il y a des différences considérables caractérisant leurs stratégies marketing. En ce qui concerne Tunisie Télécom, les publicités concernent la plupart du temps des jeunes venant de classes aisées. En tous cas, c'est ce qui apparaît dans les images qu'ils nous transmettent. Ces jeunes ont une façon bien déterminée de parler, de bouger et de s'habiller. Personnellement je ne me vois pas représenté dans ces campagnes-là. (Mokthar, homme, 35 ans, enseignant au secondaire)

Ce que je vois dans les publicités de Tunisie Télécom ne représente pas forcément la culture tunisienne. Je pense que le discours que cette entreprise s'adresse particulièrement aux enfants de familles tunisiennes aristocrates. Je parle souvent avec des amis à ce sujet et tous disent qu'ils ne s'identifient pas à ces jeunes. Au contraire ils voudraient bien s'en démarquer. (Dali, homme, 29 ans, inspecteur financier)

Dans les publicités de Tunisie Télécom, les jeunes sont souvent coiffés bizarrement. Ils s'habillent étrangement comme les Américains. Ils parlent comme des « travestis ». Parfois, ça devient gênant de les écouter parler lorsque je suis en famille ! Tant qu'à voir des jeunes à la télévision, j'aimerais voir des personnes qui me ressemblent. (Aya, femme, 27 ans, fonctionnaire à l'Office National de la Famille et de la Population)

⁵⁶ À l'origine le terme « Tunisois » désignait ceux et celles nés dans la capitale tunisienne. Aujourd'hui le terme englobe tous les habitants de la ville, qu'ils soient d'origine ou non.

Les publicités de Tunisiana bénéficient d'un capital de sympathie considérable chez nos répondants. Il y a consensus à l'effet que les messages publicitaires de cet opérateur touchent plus les consommateurs que ceux de Tunisie Télécom en raison de la proximité culturelle. Ils s'identifient facilement aux annonces de Tunisiana parce que les messages de cet opérateur sont souvent mis en contexte et allient modernité et tradition.

Les seules publicités qui me plaisent sur le téléphone portable sont celles de Tunisiana. Contrairement à Tunisie Télécom, cet opérateur a su, de façon professionnelle, représenter la société tunisienne dans ses spots et messages publicitaires. J'ai énormément aimé le fait qu'on trouve des thèmes comme l'ambiance du mois de ramadan et la « lamma »⁵⁷ de la famille tunisienne. Ce sont les thèmes que la majorité des Tunisiens affectionnent et veulent voir dans les messages publicitaires. Il faut jouer la carte de la proximité culturelle pour que ces messages passent. [...] Cet opérateur exploite même les événements qui marquent l'histoire de la Tunisie comme la dernière coupe d'Afrique organisée en Tunisie en 2004. Ce n'est pas le cas de Tunisie Télécom qui, elle, se concentre sur des thèmes très futiles à mon avis ! Généralement, on trouve dans ses spots des filles qui sont légèrement vêtues et des garçons qui ont l'air de filles. Bref, je ne pense pas que la majorité des jeunes Tunisiens se reconnaissent dans ses messages. Elle ne concerne qu'une minorité de Tunisiens et cela n'est pas suffisant pour développer un capital de sympathie. (Kaïs, homme, 31 ans, journaliste à l'Agence Tunis Afrique Presse)
Je pense que les publicités de Tunisiana sont plus réussies pour une raison toute simple. Elles misent toutes sur la proximité culturelle. On s'identifie dans ces spots. On reconnaît la tradition et notre culture. C'est une approche très intelligente de la part de Tunisiana. Je me demande comment cela a échappé à Tunisie Télécom pourtant opérateur numéro 1 en Tunisie. D'ailleurs, la plupart de ses publicités sont fades et manquent de créativité ! C'est peut-être dû au fait que c'est un organisme étatique et que généralement ces organismes souffrent souvent d'une certaine lourdeur administrative qui favorise parfois la concurrence. (Asma, femme, 28 ans, employée rattachée au service marketing d'une boîte informatique)

⁵⁷ Le mot « lamma » renvoie au regroupement des membres de la famille, des proches ou encore des amis dans le même espace pour partager entre eux des activités diverses comme discuter, manger, regarder la télévision, etc.

Je trouve très intelligente l'idée de combiner dans un même message publicitaire modernité et la tradition [...] Nous aimons la modernité, mais nous aimons aussi tout ce qui relève de notre culture et de notre identité. Moi personnellement j'ai bien aimé ce que fait l'opérateur privé Tunisiana. À côté du fait qu'il offre généralement de bons services, il a opté pour un très bon positionnement marketing. Dans tous ses spots publicitaires, cet opérateur insiste sur la spécificité culturelle de la Tunisie et des Tunisiens. Ça se voit même dans les affichages et dans ses insertions dans la presse tunisienne. (Anwar, homme, 33 ans, chef des opérations financières dans un hôtel)

Les messages de Tunisiana sont généralement différents et varient dépendamment du contexte et de la conjoncture. Il y a une série bien déterminée de messages qu'elle diffuse l'été, d'autres pendant le ramadan, d'autres pendant les diverses fêtes religieuses, etc. À mon avis, c'est une stratégie très intelligente. Elle joue la carte de la proximité culturelle ce qui a des chances considérables de réussir en Tunisie vu que le Tunisien est souvent attiré par les thèmes inspirés de sa culture arabo-musulmane et de son identité. (Mokthar, homme, 35 ans, enseignant au secondaire)

Tunisiana a bien choisi sa stratégie. Le fait qu'elle se concentre sur la dimension identitaire lui a attiré le respect des consommateurs. Ce qui m'étonne c'est que cette entreprise n'est pas tunisienne. Elle appartient à un groupe étranger (Orascom). Pourtant elle a compris que la clé de la réussite est la proximité culturelle avec le public cible. Tunisie Télécom n'a pas su réagir. C'est elle qui devait normalement adopter cette stratégie puisqu'elle est notre opérateur national. [...] (Dali, homme, 29 ans, inspecteur financier)

Moi je trouve que certaines publicités de Tunisiana ont bien réussi parce qu'elles ont opté pour des axes de positionnement différents. On n'y voit pas que des jeunes. On y voit des personnes de tous les âges. Même les thèmes sont différents et diversifiés. On trouve des thèmes comme les mariages traditionnels, la « ville arabe ancienne », des mamies et des grands-pères qui utilisent le portable, des expressions puisées du jargon traditionnel. Bref, on se sent mieux représenté dans ce genre de publicité. (Aya, femme, 27 ans, fonctionnaire à l'Office National de la Famille et de la Population)

Les stéréotypes

Les propos de nos répondants sur la publicité s'accompagnent souvent d'un ensemble de préjugés sur l'usage du téléphone. Les représentations stéréotypées qui reviennent le plus souvent s'adressent davantage aux femmes : il s'agit surtout de l'exploitation « non professionnelle » de la technologie et de la perte de temps liée à son « mauvais » usage.

Les répondants, tant masculins que féminins, reprochent aux femmes la perte de temps qu'occasionnent leurs conversations « futiles » au téléphone portable. Ces femmes sont souvent présentées comme non professionnelles parce qu'elles utilisent le téléphone rarement pour le travail. En outre, elles sont jugées comme dépensières parce qu'elles parlent trop⁵⁸. Certains leurs reprochent d'être trop « aventureuses » parce qu'elles utilisent le portable pour établir et poursuivre des relations amoureuses.

Je pense que les femmes parlent plus que les hommes au téléphone. C'est souvent pour des sujets futiles. Elles rentrent beaucoup dans les détails contrairement aux hommes qui font souvent preuve de retenue et rationalisent les discussions au téléphone. Quand j'observe ma femme, je me rends compte qu'elle utilise souvent le portable pour parler de télé-réalité avec ses copines ! Je lui dis tout le temps qu'elle gaspille de l'argent et du temps comme ça mais malheureusement elle ne fait jamais attention à mes conseils. Elle consomme plusieurs cartes téléphoniques prépayées par semaine, moi je peux en revanche utiliser une seule carte pendant 3 ou 4 semaines entières. (Kaïs, homme, 31 ans, journaliste à l'Agence Tunis Afrique Presse)

Je pense que les femmes ont plus tendance à frimer dans notre société que les hommes. Elles aiment bien s'occuper de leur apparence et accordent une importance particulière à leur image. L'homme le fait aussi, mais à un moindre degré ! [...] Je travaille avec des femmes très qualifiées pourtant leur usage du téléphone me pousse parfois à me poser certaines questions. Je remarque qu'elles passent leur temps à échanger des recettes de cuisine et des chansons [...] Leur usage du téléphone n'est souvent pas sérieux. Je ne suis pas en train de dire que l'usage des hommes est souvent sérieux, mais il y a beaucoup moins de blablabla ! Les discussions des femmes ne sont généralement pas orientées sur le travail. Leur usage du téléphone n'est pas professionnel. (Dali, homme, 29 ans, inspecteur financier)

⁵⁸ Le coût d'un appel téléphonique n'est pas fixe mais varie selon la durée de l'appel.

Je ne veux pas faire des préjugés, mais je pense que les femmes chez nous perdent plus de temps au téléphone que les hommes. Je parle de mon expérience personnelle. Même au travail, j'ai remarqué que les femmes ne parlaient que de leurs maisons, de leurs enfants ou de leurs recettes. Leur rendement est affecté par la présence du téléphone au travail. Pour les hommes, même s'ils ont tendance parfois à exagérer, je peux dire qu'ils sont plus réservés et plus brefs dans leurs communications. (Marwan, homme, 30 ans, journaliste et animateur radio)

D'après ce que je vois dans ma vie de tous les jours, je pense que le portable a plus de succès chez les femmes notamment celles qui n'ont pas vraiment un bon niveau intellectuel. Le portable pour elles peut assurer une certaine compensation psychologique. En ayant le portable, elles peuvent se sentir modernes et branchées comme les femmes cultivées. Je pense que le portable les a également libérées de certaines contraintes familiales et du contrôle parental abusif. (Mokthar, homme, 35 ans, enseignant au secondaire)
Tu sais, je commence même à détester cette technologie parce que je vois des femmes qui ont la cervelle vide en train de frimer avec des terminaux dont elles ne savent pas parfois le fonctionnement ! (Amel, femme, 42 ans, fonctionnaire à l'Office National du Tourisme)

Selon les répondants, il est plus « difficile » d'évaluer l'usage du téléphone portable chez les hommes : il y a du sérieux et du futile. Mais la plupart des interviewés, femmes comprises, s'accordent pour dire que les hommes sont généralement plus sérieux dans l'usage du portable.

Moi je pense que l'homme utilise différemment le portable par rapport à la femme. Pour la majorité des hommes, l'usage est souvent raisonné et motivé par le travail. Même leurs relations personnelles sont dirigées en ce sens. Ils multiplient les contacts pour avoir des sources d'informations utiles pour leur travail. Pour les femmes, c'est différent. Rares sont les femmes qui utilisent le portable pour le travail. (Hajer, femme, 37 ans documentaliste à l'Agence Nationale de la Protection de l'Environnement)

Les hommes sont plus sérieux. Malgré qu'il y ait quelques-uns qui utilisent le portable pour les conquêtes et les rencontres amoureuses, je pense que la majorité l'utilise pour toujours rester branchés sur le travail. Ils sont plus professionnels que les femmes. (Elhem, femme, 28 ans, fonctionnaire à l'Office de Thermalisme)

Le téléphone portable aurait contribué à l'apparition de l'homme « rose », plus attentionné, mais aussi l'homme volage.

J'ai l'impression que mon mari est devenu plus affectueux depuis qu'il a son téléphone portable. Il téléphone en effet plusieurs fois pendant la journée pour demander de mes nouvelles et celles des enfants. Au début, je pensais que c'était une période qui allait vite passer une fois l'usage du portable banalisé. Mais, à ma surprise, il continue à se comporter comme ça. Je peux t'assurer que c'est le cas de mes amies également. (Raja, femme, 34 ans, employé à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale, note d'observation, Tunis, Avril, 2005).

C'est vrai que l'homme essaye de nos jours d'être tout le temps en contact avec sa famille. Il appelle parfois depuis son bureau pour voir si tout va bien. Mais j'ai l'impression également que les hommes ont maintenant plus de marges de manœuvre pour fuir le contrôle de leurs épouses. Plusieurs hommes ont dévié comme ça. (Majed, homme, 28 ans, employé dans un laboratoire universitaire)

Certains interviewés n'établissent pas de véritables différences qui distinguent les usages des hommes de ceux des femmes. Après tout, ils appartiennent à une même culture et partagent les mêmes valeurs et les mêmes objectifs.

Je ne pense pas qu'il y ait des différences importantes en termes d'usage du portable entre les femmes et les hommes. Les Méditerranéens ainsi que les Méditerranéennes aiment beaucoup parler et n'ont généralement pas l'esprit de synthèse ! Ils parlent beaucoup et passent de longues minutes au téléphone sans atteindre le vif du sujet. (Anwar, homme, 33 ans, chef des opérations financières dans un hôtel)

Je pense que, pour les deux sexes, on trouve des usages sérieux et d'autres qui le sont moins. La seule chose que je peux ajouter est que les filles font toujours appel aux garçons pour qu'ils leur expliquent certaines fonctionnalités techniques. Les filles sont généralement dépassées par la technique. Les garçons sont plus doués dans ce domaine. (Aya, femme, 27 ans, fonctionnaire à l'Office National de la Famille et de la Population)

Pourquoi faut-il que les usages soient différents ! Je pense que les usages du téléphone portable sont pratiquement les mêmes aussi bien chez les hommes que chez les femmes. Néanmoins, je pense que le portable a donné un petit plus aux femmes qui ont besoin de s'affirmer. Les hommes n'ont souvent rien à prouver tandis que les femmes doivent tout le temps montrer qu'elles sont à la hauteur et qu'elles peuvent occuper de bons postes dans la société. Je pense qu'en ce sens le portable a contribué au développement d'une nouvelle image de la femme tunisienne. À côté de l'image classique de la femme au foyer, on trouve désormais celle de la femme branchée et professionnelle. (Wissal, femme, 39 ans, chef service dans une banque)

CHAPITRE 4. INTERPRÉTATION

La question initiale de notre recherche se présentait ainsi : quels sont les usages du téléphone portable chez les jeunes cadres tunisiens et quelles sont les stratégies d'appropriation associées à ces usages ? Après la collecte de nos données consécutive à la composition de notre échantillon aléatoire de population, nous avons remarqué que nous étions devant un épiphénomène. En effet, notre groupe de participants était majoritairement constitué par des migrants locaux. Ils partageaient à l'évidence plusieurs caractéristiques. Ils venaient pour la majorité des régions internes de la Tunisie, souvent de milieux ruraux. Ils avaient tous atteint un niveau de scolarité universitaire et l'éducation constituait pour eux un moyen pour se sortir des conditions sociales difficiles de leur milieu d'origine. Au fur et à mesure que progressait notre recherche, notre question s'est davantage précisée pour devenir : quelles sont les usages et les stratégies d'appropriation de la technologie du téléphone portable par des cadres relativement jeunes issus des milieux ruraux, scolarisés et installés dans le milieu urbain de la métropole tunisienne ? Cette question a ouvert plusieurs pistes d'interrogation. Par exemple, la place qu'occupera la confrontation entre la modernité (urbanité) et la tradition, et leur éventuelle rupture ou réconciliation (la vie rurale), dans le développement des stratégies d'appropriation du téléphone portable.

Chez nos répondants, l'appropriation du téléphone portable s'inscrit dans une logique de négociation. Cette dernière est la résultante de la confrontation entre des valeurs et des comportements qui leur ont été inculqués par leurs milieux d'origine et des valeurs et des comportements auxquels ils font face dans leur milieu d'adoption (la ville). Cette confrontation est à l'origine d'une tension. L'usage du téléphone portable s'inscrit en ce sens dans le développement de stratégies d'accommodement visant à apaiser cette tension et à concilier valeurs acquises et nouvelles valeurs inhérentes au contexte d'accueil. L'usage de cet objet technique devient une pratique, parmi tant d'autres, par laquelle l'utilisateur tente de réduire à un niveau acceptable la tension entre des exigences et des attentes souvent antagonistes. L'usage de la technologie devient un « lieu », une pratique sociale où l'utilisateur tente de concilier les valeurs personnelles associées à un milieu dit « traditionnel » (ruralité tunisienne) et celles associées à un contexte nouveau dit « moderne », en l'occurrence la capitale tunisienne.

Nous rappelons nos hypothèses de départ :

1. Chez les jeunes cadres diplômés, les usages du téléphone portable répondent à des logiques d'appropriation et des stratégies conduisant à la formation de nouveaux usages de cette technologie.
2. Le discours que développent les usagers sur la technologie se distingue des discours de presse et commercial par ses propres spécificités.
3. Les usages du téléphone portable diffèrent selon la formation, le statut marital, le sexe et le lieu de travail ou le secteur.

L'analyse de nos données nous a permis de préciser nos hypothèses et ainsi de les reformuler.

4. Chez les jeunes cadres diplômés, les usages du téléphone portable répondent à des logiques d'appropriation et à des stratégies *d'accommodement entre des comportements et des valeurs toujours en négociation* conduisant ainsi à la formation de nouveaux usages de cette technologie.
5. Si le discours que développent les usagers sur la technologie, *par lequel ils rationalisent leurs stratégies d'appropriation du téléphone portable*, se distingue des discours de presse et commercial par ses propres spécificités — *sur la perception de la modernité notamment* —, il les rejoint sur la *définition positive qu'ils accordent à la technologie*.
6. Si les usages du téléphone portable diffèrent selon la formation, le statut marital, le sexe et le lieu de travail ou le secteur, *cette différenciation n'est pas très marquée puisque tous les répondants et répondantes inscrivent les usages dans des stratégies globalement similaires de négociation et de transition vers le mode de vie urbain de classe moyenne*.

Dans notre chapitre d'analyse, nous avons mis l'accent sur les usages du téléphone portable. Dans celui-ci, il s'agit plutôt de restituer notre analyse dans le cadre de notre problématique qui est celle de l'appropriation du téléphone portable, elle-même à la fois résultante et prolongement d'un travail de négociation permanent. Tous les usages observés s'inscrivent dans ce travail de négociation et prennent leur sens à l'intérieur de cette logique. Par ailleurs, le jeu de rapport entre modernité et tradition conditionne et balise ces usages.

Dans ce qui suit nous allons mettre en évidence ce travail de négociation que mènent nos répondants et montrer comment le portable est mobilisé à l'intérieur de stratégies visant à concilier des obligations et apaiser des tensions. Chacune des situations⁵⁹ que nous présenterons vise à mettre l'accent sur la confrontation de ces obligations afin d'inférer les stratégies d'appropriation du téléphone portable. Parce qu'ils sont migrants, nos répondants se sont souvent trouvés dans des situations qui impliqueraient un jeu de rapports et une confrontation continue entre des obligations parfois antagonistes inhérentes aux liens familiaux, aux liens sociaux, au mariage, à la religion et au travail. C'est là que nous avons le plus remarqué ce travail de négociation et les tentatives d'accommodements. Le fait que ce travail de négociation soit continu suppose que la tension est permanente. L'équilibre que nos répondants parviennent à assurer entre ces obligations n'est que précaire et ponctuel. Il peut en effet être rompu pour laisser éventuellement apparaître d'autres négociations et d'autres stratégies d'appropriation et d'accommodement. Le travail de négociation est donc un travail de «bricolage» du quotidien faisant appel à un objet technique parmi d'autres, le téléphone portable, afin de trouver un terrain d'entente entre des obligations avec lesquelles nos répondants doivent constamment composer.

Ce chapitre comprend trois parties. Dans la première, nous aborderons notre première hypothèse à savoir le développement par nos interviewés de stratégies d'appropriation du téléphone portable pour trouver un terrain d'entente entre des obligations souvent en confrontation. Nous examinerons ce travail de négociation dans les cinq situations qualifiées de préoccupantes par nos répondants, en l'occurrence les liens familiaux, les liens sociaux, le mariage, la religion et le travail. La deuxième partie abordera notre deuxième hypothèse et traitera du discours « positif » que nos répondants ont tenu sur la technologie en général et sur le téléphone portable en particulier. Nous montrerons qu'il rejoint, sur ce point, le discours de presse et le discours publicitaire, mais qu'il s'en distingue par la définition qu'il donne de la modernité. Dans la dernière partie, nous reviendrons sur notre troisième hypothèse pour montrer pourquoi il n'y a pas, ou peu, de

⁵⁹ Nous employons le terme « situations » pour qualifier les cas où nos répondants ont éprouvé le plus de difficultés d'adaptation et donc utilisé à des fins de stratégies de négociation la technologie, en particulier le portable.

différences en termes de stratégies d'appropriation du téléphone portable chez nos répondants en fonction de certains critères tels que le sexe, la formation et le statut marital.

Logiques d'appropriation et stratégies

Liens familiaux

Dès leur arrivée dans la capitale, nos répondants sont engagés dans un travail de négociation entre des valeurs acquises dans leur famille et dans leur milieu d'origine (en particulier, à « l'école » de leur village), d'une part, et entre des valeurs (nouvelles) caractérisant leur milieu d'accueil, d'autre part. Ce travail de négociation n'est souvent pas un choix mais une obligation pour pouvoir s'adapter et s'intégrer au nouveau contexte. C'est un travail nécessaire à leur installation dans ce milieu aux spécificités et aux caractéristiques qui peuvent leur apparaître si étranges. Pour ne pas se trouver marginalisés ou isolés, ces migrants doivent adapter leurs valeurs au contexte d'accueil sans pour autant les abandonner complètement ou les dénaturer. Plusieurs stratégies impliquant le recours à des objets ou à des activités peuvent servir à mener à bien cette négociation afin de s'adapter. Des activités sociales, associatives ou sportives peuvent, le cas échéant, renforcer le sentiment d'intégration au nouveau milieu et d'appartenance à l'ancien. Dans le cas de notre recherche, nous avons choisi de concentrer nos observations et nos analyses sur des stratégies qui impliquent un objet technologique particulier, le téléphone portable, et qui est souvent mobilisé à cette fin. Nous voulions savoir dans quelle mesure les répondants utilisent le téléphone portable comme un moyen efficace pour procéder à cette négociation et apaiser la tension engendrée par la co-existence de deux systèmes de valeurs différents. En quoi les usages du téléphone portable nous renvoient-ils à la présence de stratégies d'appropriation de cette technologie en réponse à l'obligation de négocier un équilibre précaire, temporaire, entre des obligations souvent antagonistes ?

Lorsqu'ils ont quitté leur milieu natal, pour les études ou pour le travail, nos répondants se trouvaient confrontés à une nouvelle situation. Ils étaient souvent seuls, sans repères et devaient forcément s'adapter au contexte d'accueil pour commencer une autre étape de leur vie. L'avenir de nos répondants était lié à leur décision de migrer. Ils partaient et laissaient derrière eux leurs parents, proches amis, habitudes de vie. Cette décision était

d'autant plus difficile qu'elle pouvait dans certains cas être confrontée à l'opposition des parents qui auraient préféré garder leurs enfants près d'eux et dans leur propre région de peur qu'ils ne s'en éloignent définitivement⁶⁰.

Dans ce duel entre ambition et attachement au milieu d'origine, la technologie, dans son sens le plus général, intervient pour apaiser cette tension. Avec le développement de l'infrastructure routière, les moyens de transport et de communication, il est de nos jours plus facile de garder le contact avec ses origines. Mais est-ce suffisant ? Pour nos répondants l'arrivée du portable a constitué une solution efficace pour négocier la situation dans laquelle ils se trouvaient. Il permettait de négocier et de concilier deux obligations : d'une part, celle de demeurer à la capitale pour continuer ce qu'ils avaient déjà entamé (les études et le travail) afin de satisfaire leurs ambitions socioprofessionnelles et d'autre part l'obligation de rester en contact avec la région natale et ainsi garder des liens avec leurs parents et proches. Le portable constitue un pont, technologique, entre le contexte dans lequel ils vivent et celui de leurs familles. Certains de nos répondants ne se limitaient plus à quelques coups de fil par semaine, ils téléphonaient à leurs parents et proches presque tous les jours. Ainsi, ils ont la possibilité de trouver un juste équilibre entre obligation familiale et vie personnelle. Ils réduisaient, par les fréquents coups de fil, la pression exercée par les parents et, en même temps, se concentraient davantage sur leur vie dans leur milieu d'accueil. Le portable devenait donc un outil stratégique de négociation servant une stratégie, en l'occurrence calmer les parents et montrer une certaine disponibilité tout en poursuivant une carrière.

La technologie, toujours dans son sens le plus général, sert également à apaiser un autre genre de tension à savoir les préjugés auxquels étaient confrontés les répondants lorsqu'ils retournaient occasionnellement dans leurs milieux d'origine. En faisant un usage ostentatoire de la technologie, les répondants affichaient leur réussite et faisaient preuve du bien fondé de leur décision de quitter la région. Voiture, ordinateur, téléphone portable

⁶⁰ La position des parents contre la migration de leurs enfants se manifeste surtout lorsque ces derniers partent pour chercher du travail ou pour s'installer en dehors de leurs régions. L'opposition à la migration ne se manifeste généralement pas lorsqu'il s'agit de partir pour faire des études ou pour les compléter.

étaient autant de technologies pouvant donner une image de la réussite et de l'ascension sociale de nos participants.

Liens sociaux

En choisissant de s'installer dans un nouveau milieu (Tunis ou Zarzis) nos répondants faisaient face à deux obligations : d'une part, la nécessité d'une forte implication dans le milieu d'accueil par l'engagement professionnel et social et d'autre part rechercher et maintenir un contact permanent avec des gens de leur milieu d'origine pour ne pas perdre leurs repères et références identitaires. Ils étaient devant l'obligation de s'intégrer et d'être en phase avec le milieu d'accueil, sans pour autant être totalement et complètement assimilés (et acculturés). Comment donc garder ses spécificités régionales (et les entretenir) mais en même temps réussir son intégration dans le milieu d'accueil ? Le portable a été mobilisé à l'intérieur d'une stratégie visant à trouver un terrain d'entente entre ces deux obligations.

Téléphoner à la famille fréquemment, rentrer occasionnellement au « pays » de ses parents étaient autant de moyens permettant d'entretenir des liens avec leur héritage identitaire. Toutefois, pour les répondants cela n'était pas suffisant. D'où leur démarche pour trouver, grâce à des contacts, des gens originaires de leurs régions et vivant à Tunis afin de se constituer un réseau social. Certains n'hésiteraient pas à y inclure des gens de régions autres que la leur puisqu'ils partageaient, avec eux, les mêmes difficultés et les mêmes expériences d'adaptation. Le portable devenait un moyen stratégique pour établir des contacts (en s'échangeant des coordonnées) et pour organiser des manifestations culturelles ou sportives afin d'établir un réseau et se visiter. Le répertoire du téléphone portable devenait l'équivalent d'un carnet social où étaient répertoriées les personnes avec qui il était possible d'échanger et de s'enquérir des nouvelles du « pays ». Le portable constituait également un moyen permettant de se comparer à d'autres, qui vivaient la même expérience. Les réunions convoquées par téléphone (dans les cafés, restaurants), étaient parfois un prétexte pour se comparer et savoir qui avait réussi, socialement, et qui avait échoué. La comparaison leur paraissait plus réaliste car elle se faisait avec des personnes dont l'expérience ressemblait à la leur.

Par ailleurs, nous avons remarqué que certaines femmes divorcées utilisaient le téléphone portable pour s'extraire d'une situation sociale difficile dans laquelle elles se trouvaient.

Vivre le divorce était plus difficile pour les femmes migrantes parce qu'elles ne bénéficiaient pas du soutien de leurs familles. Face aux préjugés qui accompagnent le divorce et face aux difficultés financières et psychologiques, ces femmes n'avaient pas d'autre choix que de se tourner vers un réseau de connaissances où elles pouvaient trouver refuge et valorisation. Le téléphone portable servait à négocier cette situation difficile en donnant à ces femmes la possibilité d'entrer en contact avec d'autres femmes divorcées. Cette technologie devenait pour elles un moyen susceptible de les aider à refaire leur vie, à surmonter certains problèmes d'ordre psychologique par le simple partage avec d'autres de leurs problèmes, inquiétudes et préoccupations⁶¹.

Tisser des liens sociaux, par l'entremise du téléphone portable, était une priorité autant pour nos répondantes que pour nos répondants. Amel (femme, 42 ans, fonctionnaire à l'Office National du Tourisme) et Hajer (femme, 37 ans, documentaliste à l'Agence National de Protection de l'Environnement) tout comme Tahar (homme, 38 ans, ingénieur) utilisaient le téléphone portable pour établir et entretenir des liens sociaux afin de faciliter leur adaptation au milieu d'accueil. Pour Amel, Hajer et Tahar, les contacts ne se limitaient pas aux Tunisois et Tunisoises de naissance mais incluaient également des gens « du pays ». Autant pour les répondants que pour les répondantes, et indépendamment de la formation ou du statut, tisser des liens permettait de se comparer et, par le fait même, de se positionner dans la société. En bout de ligne, cela permettrait de mieux négocier les relations humaines au quotidien.

Mariage

Relation entre conjoints

Le mariage était perçu comme une obligation sociale par nos répondants. Par contre la question qu'ils se posaient alors était, comment réconcilier famille et envie d'échapper à son contrôle ? Comment maintenir une proximité avec son cadre domestique, tout en voulant y échapper pour ne pas se sentir « étouffé »? Là encore, le téléphone portable servait à négocier cette fois, entre une obligation sociale et l'expression d'une individualité.

⁶¹ Une de nos répondantes (divorcée) précise qu'elle n'était pas la seule à recourir au portable pour rejoindre des femmes se trouvant dans la même situation pour ne pas se sentir seule ou isolée. L'objectif visé était plutôt le partage des soucis et des problèmes dans des rencontres informelles sans que cela ne débouche forcément sur des actions ou des mesures concrètes.

Il servait d'un côté à resserrer les liens avec son ou sa conjoint(e) et ses enfants mais en même temps à leur procurer une marge de manœuvre pour se « retrouver ailleurs », dans un « monde » à eux. Nos répondants n'hésitaient pas à téléphoner à leurs enfants et conjoint(e)s à tout moment de la journée pour s'enquérir de leurs nouvelles, tout en profitant de la marge de manœuvre que procure le portable pour organiser des rendez-vous avec des amis et, pour certain(e)s entreprendre des conquêtes amoureuses. Certain(e)s n'hésitaient pas à avoir deux lignes téléphoniques. Une officielle, pour la famille et les proches et une autre, officieuse, pour des relations d'un autre type (rendez-vous d'affaires, d'amis, d'intimité). Les répondants se servaient du téléphone portable pour renforcer une certaine disponibilité affective pour leurs conjoint(e)s et enfants mais en même temps pour renforcer une certaine autonomie personnelle.

Pour la grande majorité de nos répondants (hommes) le mariage était souvent associé à une vie de stabilité et de responsabilité. Cela voulait dire se marier, de préférence, avec quelqu'un qui partage ses valeurs, c'est-à-dire de préférence avec quelqu'un de sa région ou de son village. Toutefois, le séjour dans la capitale tunisienne (études, travail) donnait à nos répondants l'occasion de faire la connaissance de futures conjointes qui ne provenaient pas forcément de la même région qu'eux. Ils avaient connu ces femmes soit en tant que consoeurs de classe, soit en tant que collègues de travail, soit à travers leur réseau d'amis. Ces femmes de la capitale étaient toutes des futures épouses potentielles. Mais parfois, nos répondants se heurtaient à la pression familiale pour qu'ils choisissent leur conjointe parmi les femmes du « pays ». Les parents exerçaient cette pression afin de s'assurer que leurs enfants garderont toujours le contact avec le milieu d'origine. Les amener à choisir de telles conjointes maximisait les chances de garder un contact permanent avec leurs enfants puisque leurs conjointes auraient également intérêt à rentrer, elles aussi au « pays », pour voir leurs familles.

Choisir comme conjointes des femmes provenant d'autres régions ou d'un milieu urbain serait susceptible en effet de poser quelques problèmes : incompatibilité des habitudes et des traditions, relations difficiles avec la belle-famille, retour au « pays » espacé, etc. Pour concilier ces deux obligations — celle de choisir une femme de sa région d'origine pour épouse et la nécessité de s'établir dans la capitale tunisienne pour des raisons socioprofessionnelles —, nos participants ont utilisé le portable pour trouver à Tunis des femmes provenant de la même région qu'eux et qui, de préférence étaient diplômées et

avaient un emploi. Cette situation leur permet à la fois de garder le contact avec le milieu d'origine et en même temps de partager leur vie à Tunis avec des femmes qui y sont bien intégrées socialement et qui exercent une profession. Pour eux, il s'agissait là d'une « solution » idéale pour assurer à leur mariage stabilité affective et économique (en raison du coût d'installation pour des migrants nouvellement arrivés).

Toutefois, cet idéal n'était pas toujours possible notamment pour ceux qui n'avaient aucun contact offrant de les introduire à des futures conjointes. Il n'était pas toujours évident de trouver une femme diplômée, qui travaillait et qui provenait de la même région. La combinaison de ces trois facteurs rendait la tâche de la recherche d'une conjointe plus compliquée et minimiserait les chances de réussir. Dans ce cas, certains répondants se retournaient vers leurs régions pour entamer à distance et par intermédiaires la recherche d'une future conjointe.

En pareille situation, le téléphone portable était perçu comme un moyen susceptible de faciliter la démarche habituelle de faire connaissance, du moins au début de la relation. Même s'ils habitaient loin de leurs régions, nos répondants avaient la possibilité de faire connaissance, du moins d'établir les premiers contacts, avec leurs futures épouses⁶². On est loin des démarches « traditionnelles » pratiquées jadis dans leurs régions d'origine, où la mère assumait un rôle clé dans le rapprochement des futurs époux. Le portable a facilité la prise de contact et a aboli certaines contraintes dues notamment à des barrières psychologiques (timidité, tabous) mais aussi liées à la distance. Il n'en demeure pas moins que la situation « idéale » reste celle où la femme d'une même région se trouve déjà dans la capitale et y occupe un travail. En effet, la migration d'une femme pour rejoindre son futur mari s'accompagne de la nécessité de s'adapter au nouveau milieu et de se trouver un emploi ce qui n'était pas toujours facile compte tenu, parfois, d'un niveau de scolarité moyen ou peu élevé. C'est la raison pour laquelle nos répondants préféraient de loin se marier à des femmes de leurs régions mais vivant déjà, et travaillant idéalement, à la capitale. Le téléphone portable était souvent mobilisé pour arriver à cette fin.

⁶² Cette pratique n'est pas nécessairement que régionale. Certains migrants tunisiens à l'étranger recourent à cette pratique, avec la complicité des membres de la famille ou des connaissances, pour trouver une future épouse. Le téléphone portable intervient dans la phase de connaissance, à distance, et dans l'entretien de la relation.

Si la pression familiale s'exerçait souvent sur les répondants (hommes) pour qu'ils trouvent des femmes provenant de la même région qu'eux, cette pression était encore plus forte sur les répondantes. En effet, il fallait absolument que les maris soient du même milieu sinon elles risquaient de se marier sans le consentement des parents. Nos répondantes avaient donc recours aux mêmes stratégies que celles adoptées par les répondants : trouver un futur conjoint du même milieu, installé à Tunis et pratiquant un métier ou exerçant une profession. Cette technologie permettait à nos répondantes de concilier plusieurs obligations : celle de ne pas dépasser la limite d'âge pour se marier⁶³ et celle de trouver un conjoint qui satisfasse les parents. La technologie leur permettait par ailleurs de ne pas être obligées de marier quelqu'un de leur famille (par exemple, un cousin). Le téléphone portable leur donne donc la possibilité de « négocier » leur vie maritale et d'augmenter leur marge de manœuvre pour trouver le futur époux.

Selon nos répondants, la femme a le droit de travailler. Cela lui permet d'être épanouie professionnellement, mais en même temps garantit au couple un salaire supplémentaire si nécessaire pour s'établir dans un milieu urbain comme Tunis. Cependant, s'ils avaient vraiment le choix, ils préféreraient, pour la plupart, que la femme reste à la maison tout comme leurs mères. Ce n'est pas parce que la femme est « prédestinée » aux activités ménagères, ou encore parce qu'elle est moins compétitive ou moins professionnelle que l'homme. C'est plutôt parce que la vie familiale serait plus équilibrée si la femme s'occupait de la maison et des enfants. Le fait que la femme travaille à l'extérieur du foyer change beaucoup la vie familiale. Le modèle de la famille « traditionnelle » dans lequel nos répondants ont grandi se trouve ainsi ébranlé. Se pose alors le problème de la garde des enfants et de l'organisation du foyer conjugal compte tenu du fait que les conjoints sont tous les deux engagés dans une carrière. Des problèmes de sécurité ont d'ailleurs été évoqués par les répondants. Une femme seule dans les rues d'une grande ville ou dans les moyens de transport en commun leur apparaissait généralement comme une source d'inquiétude. Les répondants disaient s'inquiéter pour leur femme tant qu'elle n'était pas encore rentrée à la maison. S'ajouterait le souci d'une possible méfiance qui s'installerait

⁶³ Dans certaines régions, atteindre l'âge de la trentaine pour une femme sans avoir un engagement sérieux ou officiel pouvait constituer un problème social. Mais de plus en plus, et avec la scolarisation de la femme, le problème se pose moins. Le critère de l'âge commence à céder devant celui du travail. Les femmes qui travaillent ont plus de chance de se marier rapidement.

entre l'époux et l'épouse, parce que l'homme serait obligé de céder une part de son autorité pour permettre à sa femme de travailler. En lui accordant ce « privilège », il assumerait indirectement le risque qu'elle fasse des connaissances ou qu'elle se lance dans des aventures extraconjugales.

Le travail de la femme représenterait à la fois des avantages et des inconvénients d'où une situation négociée. Malgré les inconvénients qui peuvent résulter du travail de leurs conjointes, les répondants étaient obligés de donner leur consentement sinon leur encouragement pour des raisons d'ordre financier. En effet, un seul salaire ne suffisait pas compte tenu de l'augmentation des coûts de la vie (loyer, transport, loisir). On se tournait vers la technologie, notamment le téléphone portable, pour apaiser un tant soit peu cette situation et réduire la tension entre deux obligations : celle d'accorder à la femme plus de liberté (pour garantir un salaire supplémentaire) et celle de vouloir la contrôler (en retraçant ses activités). En effet, le portable devenait dans ce genre de situation un moyen pour garder un « contact permanent » avec l'épouse. Cet argument « technologique » permettait de préserver certaines valeurs conservatrices (surveillance de l'épouse) et de les adapter au contexte d'accueil. La femme peut donc s'absenter de la maison pour le travail, mais cela n'empêche pas son mari de pouvoir communiquer avec elle quand il le veut. Le portable contribuerait à concilier liberté et surveillance et ainsi préserver la stabilité de l'union bien que ce ne soit pas l'idéal. La femme, à son tour, céderait une part de sa liberté (être « sous surveillance ») en échange d'une autre liberté, celle de travailler et d'avoir une certaine autonomie financière. Chacun y trouverait son compte et ensemble ils assureraient la stabilité affective et financière du couple.

Chez les conjoints, les moyens d'exercer le contrôle, par le biais du téléphone portable, se ressemblent. Chez nos répondants, nous avons remarqué beaucoup de similarités entre les femmes et les hommes en ce sens. L'époux et l'épouse peuvent mutuellement se « surveiller » par le cellulaire. En plus des appels fréquents pour savoir exactement où se trouve l'époux ou l'épouse, il n'était pas rare que l'un des deux consulte le répertoire téléphonique de l'autre pour vérifier la présence de numéros inconnus. Il s'agissait également de consulter, subtilement, la liste des appels reçus pendant l'absence de l'autre et de composer ces numéros pour connaître l'identité de l'appelant. Nous retrouvons ici l'exemple de Wissal (femme, 39 ans, chef de service dans une banque) qui procédait à ces pratiques pour s'assurer de la fidélité de son mari, mais aussi l'exemple de Marwan

(homme, 30 ans, journaliste et animateur radio) qui n'éprouvait aucune gêne à surveiller sa femme avec les mêmes procédés parce que, à son avis, cela faisait partie du « jeu ». Les protagonistes du couple étaient tacitement d'accord sur ces « règles » et acceptaient par conséquent la surveillance mutuelle de leurs activités et agissements.

Relation parents/enfants

Le rapport avec les enfants plaçait nos répondants dans une situation conflictuelle. Ils se trouvaient d'emblée devant l'obligation de négocier. En effet, nos répondants ne voulaient pas priver leurs enfants de la technologie, mais en même temps ne voulaient pas céder leur pouvoir d'autorité sur eux. Cette notion d'autorité parentale est importante pour nos participants. La tradition dans laquelle ils ont été élevés repose sur le contrôle qu'exerce l'autorité parentale. C'est un élément intrinsèque de l'éducation familiale qu'ils ont reçue à la maison et à l'école. Soumission et respect de l'autorité étaient des éléments intimement associés. Ce souci de l'autorité parentale ne relevait pas uniquement de l'éducation reçue, mais également des questions relatives à la sécurité de leurs enfants dans leur milieu d'adoption. Étant donné que nos répondants se sentaient plus ou moins à l'aise dans leur nouveau milieu, qu'ils ne maîtrisaient pas forcément, ils voulaient s'éviter et, en même temps, éviter à leurs enfants les mauvaises surprises. L'argument qui revenait le plus souvent était que la ville, très hétéroclite, renfermait plus de risques que la région d'origine où tout le monde se connaissait et se faisait confiance. L'exercice de l'autorité parentale, et la surveillance, revêt ici la figure du père (mère) protecteur (protectrice). Mais alors comment trouver un terrain d'entente entre laisser une marge de liberté aux enfants afin qu'ils s'intègrent normalement à leur milieu et la nécessité de les surveiller pour rester fidèle à la tradition de l'autorité parentale et les protéger des « dangers » de la vie urbaine ?

Les enfants sont de plus en plus confrontés, dans leur environnement immédiat, à la technologie. Même les milieux scolaires se trouvent envahis par les téléphones portables. Cette technologie n'est plus réservée aux adultes et les enfants sont souvent enclins à vouloir les imiter, sans compter la pression publicitaire et la pression exercée par les groupes d'amis. Face à cette demande, nos répondants ne pouvaient qu'acquiescer, mais non sans quelques hésitations. Ils n'avaient pas le choix en quelque sorte. Ils se trouvaient donc obligés de développer des stratégies pour pouvoir surveiller leurs enfants sans les priver de leur droit, celui d'évoluer normalement dans leur environnement technologique

et médiatique. Parmi l'éventail des stratégies qui s'offraient aux parents, celles qui reposaient sur l'appropriation du téléphone portable pouvaient dans certains cas contribuer à limiter la tension résultante de la confrontation entre les deux obligations antagonistes (liberté de l'enfant et contrôle de l'autorité parentale). Au lieu de faire partie du problème, équiper l'enfant d'un portable devenait en partie la solution. En effet, en donnant à leurs enfants l'accès à cette technologie les répondants ne les privaient pas d'un droit et en même temps, cette même technologie facilitait l'exercice de leur autorité parentale en leur permettant de les appeler fréquemment pour savoir où ils sont et, surtout, avec qui ils sont. Ils demandaient parfois à leurs enfants de leur envoyer des messages MMS avec des photos de leur entourage afin d'être assurés qu'ils disent bien la vérité.

Cette technologie devenait donc une véritable « laisse » technologique. Mais les enfants semblaient accepter les règles du jeu, parce qu'ils savaient que le téléphone portable n'est pas un outil de contrôle parfait et que certains détails échappaient toujours aux parents — par exemple, les enfants pouvaient trafiquer l'heure de l'envoi des messages MMS et les images. Certains parents, surtout les mères, se doutaient de ce petit « jeu » mais savaient que vouloir pousser trop loin les règles de ce jeu, de les rendre trop rigides, mènerait à des confrontations. Ainsi s'établissait une « paix » négociée que chaque partie respectait par l'application des « règles du jeu » entre liberté de l'enfant et l'autorité parentale.

Religion

La technologie se trouve souvent impliquée dans un travail de négociation que menaient nos répondants pour concilier la vie dans une société civile (généralement centrée sur les engagements sociaux et professionnels) et la pratique religieuse qui demeure, qu'ils soient pratiquants ou non, une règle de conduite fondamentale. Rappelons qu'ils ont tous été éduqués dans des familles qui respectent la religion⁶⁴. Parmi nos répondants nous comptons 13 pratiquants.

⁶⁴ Les parents de nos 18 répondants sont tous pratiquants. Même si le degré d'attachement à la religion varie d'une famille à l'autre, la pratique et le respect de la religion demeurent une action recommandée.

Après la fin des études et l'obtention d'un emploi, les répondants se trouvaient devant la nécessité de s'équiper et de trouver un logement convenable, surtout les nouveaux mariés et les nouveaux parents. Pour s'installer, il fallait trouver le capital pour acheter un appartement (se marier), une voiture pour se déplacer (occasionnellement rendre visite à la famille) et des équipements technologiques jugés indispensables pour le foyer conjugal surtout si les deux conjoints occupaient un emploi (lave-linge, four micro-onde, télévision, chaîne stéréo). En général, les ressources financières de nos répondants ne permettaient pas d'engager de telles dépenses pourtant nécessaires à la vie urbaine. Ils se trouvaient donc devant l'obligation d'emprunter de l'argent. Étant donné que leurs familles sont d'origine modeste (ne pouvant pas les aider financièrement) ils se tournaient vers les institutions bancaires pour obtenir des prêts⁶⁵. Ce recours au prêt bancaire les place aussitôt dans une situation de conflit parce que cette pratique est contraire aux préceptes religieux. Le prêt bancaire est en effet une pratique interdite par la religion musulmane à cause des taux d'intérêts qui sont associés au prêt sur gages et à l'usure⁶⁶.

Cette pratique est proscrite, selon l'avis de la majeure partie des érudits de la religion de l'Islam. Comment donc allier la nécessité d'emprunter pour « s'installer » (logement, appareils technologiques, voiture) et les pratiques religieuses ? Comment vivre sa vie en milieu urbain et rencontrer ses obligations de citoyen tout en demeurant fidèles aux principes de sa religion ? La vie urbaine moderne n'est pas possible sans équipement, sans propriété. Sans prêts cela devenait impossible. Les répondants étaient alors contraints de mettre de côté (ou de suspendre) certaines de leurs convictions pour pouvoir s'adapter à leur contexte d'accueil. Ils se sentaient obligés de se « plier » au système.

Le jeu de rapport entre les impératifs de la vie moderne et ceux des pratiques religieuses se manifeste également dans d'autres situations auxquelles nos répondants étaient confrontés ; par exemple, l'obligation de la prière quotidienne qui est l'un des cinq piliers

⁶⁵ Onze de nos participants ont contracté des prêts bancaires. Les emprunts servaient en priorité à l'achat d'un logement, à son ameublement ou encore à l'achat d'une voiture. Dans certains couples chacun contractait un prêt. C'est le cas de Aya (femme, 27 ans, fonctionnaire à l'Office National de la Famille et de la Population) qui s'est chargée de l'achat, grâce au prêt, de la voiture familiale tandis que son mari s'est chargé, par le même procédé, de l'achat de l'appartement.

⁶⁶ L'obligation d'emprunter à la banque provoque dans certains cas, en plus du conflit avec les principes religieux, une confrontation avec les parents qui s'opposent généralement à ce que leurs enfants recourent à cette pratique.

de l'islam. En effet, la religion musulmane repose sur cinq piliers fondamentaux, en l'occurrence la profession de foi ou chahada⁶⁷, les cinq prières quotidiennes obligatoires, le jeûne pendant le mois du Ramadan pour les personnes en santé, l'aumône (la Zakat) et le pèlerinage à la « Mecque » pour ceux qui en ont les capacités financières et physiques. Nos répondants éprouvaient généralement de la difficulté à respecter les cinq piliers de l'islam, notamment les prières obligatoires. Étant donné que les prières sont réparties sur différentes plages horaires pouvant parfois entrer en conflit avec les heures de travail, nos répondants étaient souvent obligés de toutes les réciter à leur retour à la maison. Ce n'était pas toujours facile après une longue journée de travail surtout lorsqu'il s'agissait d'un cumul important du nombre de « Rakaat » (prosternations)⁶⁸. Cela était donc susceptible de créer une situation de tension et de conflit entre valeurs religieuses et civiles.

Nos répondants se sont appropriés les technologies de communication pour mener un travail de négociation afin d'apaiser cette tension. Internet et téléphone portable notamment offraient à nos répondants la possibilité de trouver un terrain d'entente. Nos répondants ne voyaient aucune contradiction entre usage de la technologie et pratique religieuse. Au contraire, la technologie pouvait être au service du culte. La visite des sites islamiques sur Internet surtout pendant le mois du Ramadan, malgré le contrôle de quelques-uns par l'Agence Tunisienne de l'Internet, était une pratique courante chez nos répondants et jugée essentiel pour garder le contact avec la religion. Ainsi pouvait-on consulter les fatwas ou les « hadiths » (enseignements du prophète et de ses compagnons). Ce que les répondants appréciaient le plus c'était la capacité d'Internet d'actualiser le contenu et de classer l'information par catégories ce qui facilitait grandement la recherche. Le contenu religieux redonnait aux répondants les repères qu'ils avaient souvent tendance à perdre lorsqu'ils étaient trop accaparés par leur vie professionnelle et sociale. Le recours à la technologie signifiait pour eux qu'ils faisaient l'effort nécessaire pour aller vers la religion et qu'ils maintenaient au mieux leurs principes

⁶⁷ Témoigner que nul autre que Dieu ne peut être adoré et que Mouhammad est son prophète.

⁶⁸ Le nombre total des prosternations pour les cinq prières obligatoires est 17 sans compter les prières surérogatoires (recommandées mais pas obligatoires).

religieux selon les circonstances même s'ils délaissaient l'obligation des prières quotidiennes.

Les sites Internet religieux⁶⁹ que visitaient nos répondants leur proposaient des services comme le téléchargement de textes, des séquences audio et vidéo, des messages SMS et MMS, etc. Ces messages étaient en relation directe avec l'entretien de la foi et de la croyance. Des sonneries qui reproduisaient l'appel à la prière étaient également disponibles et directement téléchargeables sur les téléphones portables de nos participants qui, à l'occasion, les retransmettaient à leurs amis et connaissances. Plusieurs messages et textos étaient également envoyés par le téléphone portable notamment à l'occasion des fêtes religieuses. Le portable se combinait à l'Internet et servait ainsi de relais pour la transmission des messages religieux, de façon plus efficace selon nos répondants. Ils y voyaient tout naturellement un rapport entre le caractère intime du message religieux et le caractère privé du téléphone portable. Là où la technologie devait impérativement céder sa place au culte, c'est à la mosquée. Tous les répondants s'accordaient à dire que c'est ouvertement une profanation que de laisser son portable ouvert pendant la prière.

Les répondants avaient également recours aux technologies comme l'Internet et le téléphone portable lorsqu'ils se trouvaient en situation de tension face à ceux qui se définissaient comme laïques⁷⁰. Ils voulaient ainsi montrer qu'ils étaient modernes, tout en demeurant rattachés viscéralement à leur religion. Ils voulaient par ailleurs montrer que rien n'empêchait d'être à la fois pratiquant et « branché » technologiquement. Il n'était donc par rare que certains de nos répondants affichaient leur attachement à la religion tout en mettant sciemment l'accent sur leur expertise et leur maîtrise de la technologie

⁶⁹ Les plus cités par nos répondants étaient Islamweb.net, Islamonline.net, Al-Hikma.net, Islam-qa.com. La plupart de ces sites ne sont pas que religieux. Ce sont également des sites d'information (actualités du monde arabe notamment). C'est ce qui les rend crédibles aux yeux de nos répondants qui les considéraient comme complets et exhaustifs.

⁷⁰ Nous avons remarqué durant notre séjour en Tunisie, autant chez nos répondants que chez les personnes avec qui nous avons discuté, que la définition de la laïcité était généralement floue. Nous ne voulions pas à ce stade entrer dans un débat sur la laïcité et sa définition (ou ses définitions). Notons simplement que dans le cadre de notre recherche, la laïcité renvoyait parfois à la pratique religieuse et dans d'autres cas à son absence. Certains défendaient l'idée que la laïcité excluait la pratique religieuse, d'autres (nos répondants notamment) ne voyaient aucune contradiction entre laïcité et exercice du culte. Ces derniers se présentaient souvent comme étant des pratiquants modérés en phase avec les impératifs de la vie moderne.

pour montrer (ostensiblement) à ceux qui les critiquaient qu'ils étaient aussi branchés qu'eux. Cela se manifestait généralement par la manipulation de fonctionnalités assez compliquées de la téléphonie mobile ou d'Internet.

C'est à ce niveau que l'usage de la technologie notamment le téléphone portable devenait un outil de compensation et s'inscrivait dans une stratégie de négociation entre, d'une part, les préceptes de la religion et d'autre part, les pratiques liées à la vie moderne et urbaine.

L'analyse nous a permis de conclure que certains répondantes et répondants partageaient certaines stratégies pour réconcilier religion et société civile. Amel (femme, 42 ans, fonctionnaire à l'Office National du Tourisme), Abderrazak (homme, 34 ans, instituteur) et Marwan (homme, 30 ans, journaliste et animateur radio) coupèrent la sonnerie de leur téléphone portable lorsqu'ils entraient à la mosquée pour faire la prière. Ils jugeaient inadmissible le fait de laisser le portable ouvert dans un lieu de prière. Par ailleurs, ils envoyaient régulièrement des messages religieux en format SMS et MMS à leurs amis et proches et considéraient que c'était une pratique qu'on devait encourager pour garder un contact permanent avec la religion.

Travail

Pour nos répondants, concilier famille et travail n'était pas toujours chose facile. Nos cadres voulaient s'investir dans leurs milieux de travail sans pour autant se couper de leurs milieux domestiques. Après tout, la famille constituait pour eux la sphère qui absorbe tous les chocs ressentis en raison de la compétition, de l'affirmation de soi et de la concurrence auxquels ils devaient faire face. Comment justement concilier l'obligation de réussir sa vie professionnelle et celle de demeurer proche de sa famille ? Le téléphone portable était devenu un point de jonction, de passage, entre les deux mondes potentiellement irréconciliables. L'usage du portable accroissait la disponibilité et pouvait ainsi, dans une stratégie de négociation, ouvrir le « passage » entre le monde du travail et celui de la vie domestique réduisant d'autant le risque de la rupture. Nos cadres s'approprièrent cette technologie dans ce sens. En effet, au travail ils utilisaient le portable comme un moyen de veille informationnelle. L'avantage d'avoir son portable au travail était donc double. Il donnait la possibilité à la famille de joindre le parent en cas de besoin et à ce dernier de s'enquérir de ses nouvelles lorsqu'il le voulait et quand il le voulait. Par ailleurs, sa

disponibilité au travail se trouvait augmentée même en dehors des heures administratives. Grâce ou à cause du portable, le domicile pouvait dans certains cas devenir le prolongement du bureau. Ceux qui étaient permissifs à ce genre de pratiques, soit la majorité de nos cadres, voulaient ainsi montrer leur sérieux et leur disponibilité pour le travail. Cela permettait de renforcer davantage leur position hiérarchique ou encore d'espérer la promotion.

Le portable s'inscrivait aussi dans une stratégie d'accommodement et de diminution de la tension à l'intérieur même du milieu de travail. Il servait en effet à régler ou à temporiser des situations de conflit avec les supérieurs et les collègues. Le portable devenait un moyen stratégique pour « humaniser » les relations à caractère jugé trop technique et professionnel. Le téléphone facilitait le rapprochement entre collègues de travail en fixant des réunions dans les cafés ou restaurants pour que s'apaisent les sentiments de concurrence et de compétitivité et à l'occasion les tensions, si jamais elles existaient. Les rencontres informelles détachaient les répondants d'un milieu où régnait rivalité au profit d'un autre où se partageaient des soucis et des préoccupations communes. Tout rapport hiérarchique disparaissait au profit de relations privilégiées. Ce rapport privilégié pouvait être renforcé par des coups de fils à l'occasion de fêtes ou de célébrations particulières ou encore par l'organisation de rencontres informelles dont le sujet de discussion n'était pas forcément le boulot. Pour nos répondants, que ce soit avec les collègues où avec les supérieurs hiérarchiques, le portable était devenu (par le biais de l'organisation de rencontres et des contacts téléphoniques occasionnels) un moyen susceptible de montrer qu'ils n'étaient pas différents des autres (malgré leur migration et installation récentes) et qu'ils s'étaient bien intégrés à leur milieu de travail et qu'ils pouvaient gérer les rapports entre le travail et le foyer. En d'autres mots, nos répondants avaient subordonné l'usage du téléphone portable à une double stratégie de négociation : d'une part, concilier les exigences du milieu du travail (disponibilité) et du milieu domestique (proximité) et, d'autre part, concilier relations « techniques et professions » et relations « humaines » avec les collègues et supérieurs hiérarchiques.

À notre avis, l'exhibition d'un téléphone portable « dernier cri » par nos répondants et répondantes manifestait l'affirmation de leur réussite professionnelle et sociale. Cependant il nous a semblé que cet « exhibitionnisme » cachait une signification plus profonde chez certaines répondantes. Tout se passe comme si, pour elles, le portable devait être le plus

« performant » car la femme tunisienne, de milieu rural, scolarisée, vivant dans un milieu urbain et occupant un poste devait être plus « performante » en tant que professionnelle compétente et « parfaite » mère.

En plus de négocier deux engagements souvent incompatibles et difficilement conciliables — celui de s’impliquer sérieusement dans son travail pour assumer la tâche « de la femme professionnelle » et celui d’être suffisamment présente pour satisfaire les diverses demandes des membres de sa famille pour assumer la tâche « de la mère parfaite » — elles devaient aussi négocier la performance c’est-à-dire être aussi « technicienne » que son collègue masculin (ou mari) mais projeter une certaine esthétique féminine. Ainsi en manipulant avec dextérité les multiples fonctionnalités d’un téléphone portable « à la mode », c’est-à-dire un objet esthétiquement beau, pourrait-elle établir ce difficile équilibre entre technicité (masculine) et esthétique (féminine).

Notons enfin qu’en ce qui concerne le milieu de travail, chez nos participants (hommes et femmes) indépendamment du secteur d’activité, les usages du téléphone portable se ressemblent et s’inscrivent dans les mêmes stratégies.

Il appert donc que pour l’ensemble des situations précitées (liens familiaux, liens sociaux, mariage, religion et travail), le portable assume le rôle d’un médiateur dans une logique de négociation continue menée par nos cadres dans un contexte de migration à la fois géographique (milieu rural vers un milieu urbain), sociale (changement de classe socio-économique) et « culturelle » (milieu aux valeurs familiales et religieuses bien ancrées vers un milieu aux valeurs plus « individualistes » et laïques). C’est un travail de négociation entre ce qu’ils sont en tant que porteurs d’un héritage identitaire et entre ce qu’ils doivent désormais être pour pouvoir s’adapter à ce milieu. Le portable n’est qu’un moyen parmi tant d’autres dans toute cette démarche de conciliation et d’ajustement. L’appropriation de cette technologie s’inscrit dans une tentative plus large d’appropriation du nouveau contexte.

La technologie devient en ce sens un moyen permettant de jeter un pont entre des valeurs du passé (liées à la tradition) et des valeurs du présent (associées à la modernité). En effet, pour nos répondants, la modernité ne se conçoit pas comme une rupture avec le passé ou comme une opposition entre le présent et le passé. La modernité telle que perçue par les participants, intègre le passé et ne l’exclut pas. C’est un travail de

conciliation et de continuité entre deux systèmes de valeurs devenus compatibles, en partie grâce à la technologie. Cette conception de la modernité trouve écho dans les écrits d'Anthony Giddens où la tradition structure le rapport avec le temps. C'est la logique de la répétition : le passé organise le futur, car il est incorporé aux pratiques du présent donnant ainsi une forme courbe au futur, le liant ainsi au passé, en un « temps réversible ». La tradition devient un rituel dans lequel l'individu puise le sens des choses, sa sécurité ontologique et sa confiance dans la continuité passé-présent-futur (Giddens, 2005).

Que ce soit pour négocier ou pour concilier, le téléphone portable contribue de façon ou d'une autre à apaiser la tension résultante de la confrontation entre les valeurs originelles de nos répondants et des comportements et des pratiques auxquels ils doivent dorénavant faire face. L'usage du téléphone portable s'inscrit dans une stratégie de négociation continue entre des comportements et des valeurs contraires et parfois contradictoires afin d'établir, pour un temps et de façon cumulative, des niveaux d'accommodement. Cette appropriation du téléphone portable et les stratégies conséquentes se reflètent-elles dans leur discours sur la technologie ?

Discours et rationalisation

Notre deuxième hypothèse stipulait que « le discours que développent les usagers sur la technologie se distingue des discours de presse et commercial par ses propres spécificités ». L'analyse a ensuite révélé que si le discours des usagers, par lequel ils rationalisaient leurs stratégies d'appropriation du téléphone portable, se distinguait du discours de presse et du discours publicitaire par ses propres spécificités (sur la responsabilisation de l'usage de la technologie et de la modernité notamment), il les rejoignait sur une définition positive de la technologie. Nos répondants ont ainsi développé plusieurs niveaux de discours. Ces « logiques » (discursives) portent sur les discours de presse et publicitaire, sur la technologie et sur ses usagers. Alors, comment expliquer ces niveaux de discours chez nos participants ?

Les stratégies qui guident l'appropriation du portable sont le résultat d'un travail de négociation, de conciliation et d'adaptation. Et comme dans toute stratégie, chacun et chacune doit établir sa propre position et ses propres objectifs — maximiser les gains ou minimiser ses pertes — en fonction de la position perçue ou « décodée » de l'Autre. Cette

pratique donne à chacun et à chacune la possibilité d'établir et en quelque sorte d'« assumer » la position, et le discours, de l'Autre. Ainsi, la pratique de la négociation renforce la capacité non seulement de préciser sa position ou son discours et celui (préssumé) de l'Autre et d'agir en conséquence, mais aussi de pouvoir comparer les deux — ce qui rapproche et ce qui différencie les deux positions ou discours : le sien et celui de l'Autre. Le discours des participants sur la technologie se construit en fonction des autres discours : il n'est pas possible d'avoir son propre discours (celui des usagers) sans présumer connaître le discours de l'autre (celui de la presse, de la publicité).

Discours et presse : devoir et responsabilité

Le discours des participants sur la technologie exprimerait une attitude positive parce qu'ils ne peuvent pas remettre en question la technologie qui les a aidés à négocier une position d'équilibre entre des forces opposées dans le quotidien. Et puisque leur quotidien (scolarité, vie professionnelle, urbanité) s'identifie à un progrès (par rapport à leur ancien mode de vie et celui de la génération de leurs parents) le discours des participants se rapproche du discours de presse, pour lequel la technologie signifie la modernisation et le relèvement économique de la Tunisie. Dans la mesure où le discours de la presse fait écho au discours de l'État, les participants, par leur sens du devoir (envers les parents et envers l'État qui assura la gratuité scolaire et donc l'amélioration de leur niveau de vie), se reconnaissent dans le discours de la presse et, par-delà, dans le discours de l'État. Les participants sont redevables au système pour la qualité de l'enseignement étatique qu'ils ont reçu et sa gratuité⁷¹. Certains d'entre eux n'auraient pu accéder à l'école si l'enseignement n'était pas gratuit à cause des moyens économiques limités de leurs parents. Cette gratuité de l'enseignement public profite également aux enfants des répondants et allège par le fait même un fardeau économique causé par la multiplication des prêts bancaires. Les répondants sont par ailleurs redevables à la société tunisienne

⁷¹ L'article 4 de la loi du 29 juillet 1991 relative au système éducatif tunisien stipule que « l'État garantit, gratuitement, à tous ceux qui sont en âge d'être scolarisés, le droit à la formation scolaire [...] ». Par ailleurs, « L'enseignement de base est obligatoire à partir de l'âge de 6 ans jusqu'à l'âge de 16 ans, pour tout élève à même de poursuivre régulièrement ses études selon la réglementation en vigueur ». L'article 32 prévoit une sanction à l'encontre du « tuteur qui s'abstient d'inscrire son enfant à l'un des établissements de l'enseignement de base ou le retire avant l'âge de 16 ans... ». Le site de Tunisieinfo, [en ligne]. <http://www.tunisieinfo.com/documents/education/ch2-1.html> (page consultée le 04/10/2006).

pour l'équipement technologique auquel ils ont accès, pour les conditions sociales (modernes) dans lesquelles ils vivent et pour certains privilèges économiques (emploi et prêts bancaires).

Être un citoyen responsable constitue pour nos répondants une obligation morale. Aider l'État, qui leur a fourni les moyens pour réussir leur vie professionnelle, dans l'accomplissement de ses projets économiques est un devoir. Cette aide à l'État se concrétise par une certaine rationalisation de l'usage de la technologie. Cet usage doit être optimisé. Il doit être considéré comme un outil de développement économique et social. Cette optimisation du développement par un usage rationnel de la technologie se retrouve chez nos répondants quand ils considèrent comme une obligation de s'éduquer et de hisser continuellement leur niveau de compétence afin de devenir plus concurrentiels et plus compétitifs. Participer au développement, c'est « respecter » l'infrastructure technique, la préserver et l'entretenir ; c'est là un devoir pour chaque usager qui aspire au statut de « réel » citoyen. Ce devoir est d'autant plus impératif vu les moyens économiques limités de la Tunisie. Le discours des répondants, bien qu'il porte en premier lieu sur la technologie, revêt en ce sens une dimension nationale ou « nationalisante ».

Chez nos répondants, l'expression de critiques ou de réserves à l'égard du discours de presse se fait souvent de façon laconique et subtile. Le sens du devoir, et leurs propres stratégies d'appropriation, n'autorisent pas une critique ouverte du discours de la presse (et au-delà du discours présumé de l'État) sur la technologie en tant que symbole du progrès et outil du développement économique, et du rayonnement international de la Tunisie. Pour autant, les répondants n'hésitaient pas à signaler le style suranné du discours, sa propension à la propagande et un certain « décrochage » de la réalité. S'ils attirent l'attention sur certaines déficiences et insuffisances, elles sont cependant la résultante non des prescriptions de la technologie mais de ses usages déviants (par exemple, le harcèlement) et d'un manque de civisme de la part des usagers. C'est moins la technologie en soi et l'État qui sont en cause que ses usages sociaux. Ce « constat » se transforme en critique non pas de la politique du gouvernement en matière de technologie, mais de la responsabilité « éducative » de l'État qui doit « responsabiliser » les usagers en intégrant dans les programmes d'éducation (à tous les niveaux) une initiation aux « bons usages » de la technologie et à la responsabilité civique des usagers

puisqu'on considère que les technologies jouent un rôle capital dans le développement de la personne et de la société.

Discours et publicité : culture et responsabilité

En ce qui concerne la publicité sur la technologie, le discours des répondants par rapport à elle est celui du « consommateur » et non du citoyen : la notion de la redevance, du devoir, cède à la logique du marché (rapport qualité/prix). Deux opérateurs de téléphonie mobile — Tunisie Télécom (public) et Tunisiana (privé) — se font la lutte pour accaparer les plus grandes parts du marché. Si le discours des participants rejoint ceux des fournisseurs (« la technologie facilite le travail professionnel et domestique, la vie familiale, les relations sociales, les loisirs »), il s'en distingue en critiquant les « mauvais » usages auxquels la publicité peut inciter. Les participants, qui reprochaient à l'État de ne pas responsabiliser le « citoyen » face à ses mauvais usages de la technologie, se tournent vers les fournisseurs pour leur reprocher d'inciter le « consommateur » à des mauvais usages. Si la critique est plus « sévère » quand elle s'adresse à Tunisie Télécom (par exemple sur sa façon de présenter les jeunes Tunisiens), elle est plus « passive » à l'endroit de Tunisiana. Tout se passe comme si le référent « devoir » du discours des répondants sur le discours de la presse est ici remplacé par le référent « proximité culturelle » dans leur discours sur le discours de la publicité. Parce que Tunisiana, dans sa publicité, utilise systématiquement des symboles qui renvoient à l'identité culturelle tunisienne (par exemple, le temps du ramadan, la « lamma », certaines coutumes...) et dont le caractère rassembleur permet de transcender les distances et les groupes sur le territoire tunisien, le discours des participants sur la publicité associe ici la technologie moins au progrès économique et social (discours de la presse) mais plus à l'identité culturelle de la Tunisie. En plus d'être « progressiste » et moderne, la technologie serait aussi *tunisienne*. Autrement dit, le discours des participants sur la technologie se retourne pour placer la technologie comme élément constituant du discours sur eux-mêmes en tant que Tunisiens.

Les modernités

Nous mettons la modernité au pluriel parce que nous pensons que les définitions qu'en donnent les répondants se distinguent par rapport aux discours politique et publicitaire. En effet, notre recherche nous a permis de déceler (et de saisir) des définitions éclatées de la

modernité. Malgré que notre étude ait été menée dans un seul et même contexte économique, social et politique (les villes de Tunis et Zarzis) et qu'elle se plaçait dans le cadre d'une même culture (arabo-musulmane), la définition de la modernité est multiple. Chacun des trois discours, ceux des répondants-usagers, de la presse écrite et de la publicité, renvoie à des dimensions différentes de la modernité. Ces dimensions reflètent en fait les priorités de ceux qui tiennent ce discours. Chaque locuteur, définit la modernité en fonction de ce qu'il considère le plus significatif par rapport à son « champ » d'activité.

Pour le discours de presse, plutôt centré sur l'image de la Tunisie à l'international, la modernité renvoie à tout ce qui a été accompli par l'État dans le secteur de la technologie. Modernité veut alors dire une infrastructure technique fiable, des équipements modernes, une administration branchée. Par le biais des projets nationaux, ce discours vise la communauté internationale. Il veut projeter l'image d'un pays moderne et « *in* ». Cette projection vise la reconnaissance des autres pays à l'égard des efforts consentis par la Tunisie dans les secteurs de l'économie et de la technologie notamment⁷². Le discours de presse est un discours qui s'adresse au collectif et non à l'individu. Modernité rime avec économie.

Elle rime par ailleurs avec le progrès, l'éducation, la productivité et la nation tout entière. Pour le discours publicitaire, en revanche, c'est l'individu qui incarne la modernité. Il l'incarne par ses pulsions et ses désirs. L'utilisateur moderne est une personne qui se définit par sa consommation, sa réussite, son statut et ses loisirs.

Pour nos répondants, la modernité est plutôt axée sur les valeurs (familiales, religieuses). La technologie, en l'occurrence le téléphone portable, n'est qu'un moyen (moderne) pour renforcer ces valeurs. Ce n'est pas la technologie qui fait en sorte que l'usage soit

⁷² En effet, la Tunisie s'est vue attribuer l'organisation de la deuxième phase du sommet mondial sur la société d'information (SMSI) en novembre 2005. Par ailleurs, le rapport mondial sur la compétitivité du Forum de Davos 2006-2007 a classé la Tunisie première en Afrique et dans le monde arabe et 30ème au niveau mondial. Le *Global Competitiveness Report 2006-2007*, un véritable *hit parade* des pays les plus compétitifs, établit chaque année ce classement sur la base d'indices de développement technologique, de performance des institutions publiques et de la qualité de l'environnement macroéconomique. La Tunisie se place par ailleurs devant certains pays de la zone Euro comme l'Italie et le Portugal respectivement à la 42^{ème} et la 34^{ème} position. Le site du *World Economic Forum*, [en ligne]. http://www.weforum.org/pdf/Global_Competitiveness_Reports/Reports/gcr_2006/gcr2006_rankings.pdf (page consultée le 05/10/2006)

moderne ce sont plutôt les valeurs de l'utilisateur, en phase avec la modernité (progrès, rationalité, consommation), qui détermine l'usage de la technique. L'utilisateur s'approprie la modernité, via des stratégies d'appropriation de la technologie, en fonction de ses valeurs et de son héritage identitaire. La modernité n'est pas directement associée à la technologie. Elle est plutôt associée à des activités qui sont facilitées par le recours à la technologie : renforcement des liens avec la famille, le travail, le réseau d'amis, la pratique religieuse, la relation parent enfant. Être moderne, c'est faire un usage de la technologie qui respecte les spécificités culturelles et les renforce. C'est un usage qui permet de se cultiver, mais pas de s'acculturer. Être moderne en définitive, c'est s'équiper pour servir des objectifs collectifs et individuels tout en demeurant fidèles à ses principes. La technologie devient une sorte de pont entre des valeurs acquises et celles qu'apportent le changement et le développement.

Dans un autre ordre d'idées, la modernité, s'articulant toujours autour de l'outil technique, s'exprime à travers une vie conjugale stable où chaque partenaire peut s'affirmer par son travail. La modernité, ce sont les enfants qui ont très tôt accès à la technologie. La modernité c'est la stabilité financière et par conséquent un emploi dans le secteur étatique (ou encore la fonction publique) puisque le secteur privé, avec le haut risque de licenciement, représente l'instabilité financière. La modernité c'est aussi la formation continue pour demeurer compétitif.

Aucune contradiction n'existe entre religion et modernité. Les deux se complètent et peuvent cohabiter. Être moderne en ce sens, c'est posséder la technologie et s'en servir pour rester en phase avec sa culture et ses croyances. Il appert donc que la définition de la modernité dans le discours des répondants est plus fine (plus précise) que celle, véhiculée par le discours publicitaire et celui de la presse. La technologie n'est qu'un élément de la modernité alors que pour le discours publicitaire et celui de la presse, elle en constitue le centre et son moteur. Dans le premier cas, celui des répondants, c'est un ensemble de valeurs (un mode de vie) alors que, dans le second, c'est plutôt un slogan commercial ou politique.

La technologie pour moi est un outil indispensable pour accéder à la modernité, mais elle ne l'incarne pas. On peut être moderne sans avoir un portable, un ordinateur ou une voiture. Je suis prêt à parier que dans quelques années la modernité sera plutôt le fait de ne pas être équipé ou branché. La modernité pour moi, c'est être un bon citoyen, c'est le fait de bien se conduire en société. La modernité pour moi, c'est de rester attaché à sa culture et à ses valeurs. Bref, la modernité c'est l'intelligence de pouvoir adapter la technologie à ses convictions et principes. (Saber, homme, 34 ans, informaticien, note d'observation, Tunis, juin 2005)

La lecture répétée de nos entretiens et de nos notes d'observations nous a amené, au-delà de l'analyse proprement dite, à réexaminer notre position théorique de départ. Que ce soit au cours des entretiens (formels et informels) avec nos répondants ou en situation d'observation (participante ou non), nous avons remarqué non seulement un travail d'appropriation des technologies de communication, en particulier le téléphone portable, mais aussi du discours sur la ou les technologies.

Parce que nous avons utilisé un schéma semi-directif, nos interlocuteurs étaient invités à s'investir dans la réflexion que nous voulions mener sur les thèmes choisis; à devenir proactifs dans l'échange et à s'exprimer dans leurs propres mots.

Non seulement nos interlocuteurs ont-ils répondu à l'invitation mais ils ont, toujours dans leurs propres mots et quand l'occasion leur était offerte, « cadré » la discussion sur l'un ou l'autre thème.

En croisant ce que nous avons induit comme le discours de nos interlocuteurs sur la technologie en général, et sur le téléphone portable en particulier, avec leurs discours sur les discours de la presse écrite et de la publicité des fournisseurs de services téléphoniques, nous avons « repéré » ce qui nous semble être un discours « concurrentiel ». Ce dernier, se positionne sur le même niveau que les deux premiers, pour s'en distinguer tout en s'y référant.

Rappelons que la mise en application de notre outil d'échantillonnage (« boule de neige ») nous a « livré » une population qui avait les « qualités » recherchées (groupe d'âge « jeune », scolarisée et statut de cadre). Cependant, cette population partageait en grande majorité (14 sur 18 répondants) une caractéristique que nous n'avions pas anticipée mais qui s'est révélée d'une grande richesse pour notre analyse : nous avons constituée une sous-population de migrants à l'interne. En plus des caractéristiques

davantage sociodémographiques (âge, scolarité, type d'emploi) ces interlocuteurs partageaient en commun une expérience, toujours active et actuelle, de *migration* d'un milieu de type rural (communautés de petite taille) vers un milieu de type urbain de taille moyenne comme Zarzis (2 interlocuteurs) ou de grande taille comme Tunis (12 interlocuteurs).

Cette expérience de migration, nos interlocuteurs la résument en la qualifiant de situations quasi permanentes de « négociations ». Pour eux et pour elles, s'intégrer au nouveau milieu de vie (les études et le travail) c'est trouver un compromis acceptable, une façon d'agir satisfaisante, entre des valeurs acquises — des façons d'être et de faire —, et les valeurs à acquérir que le nouvel environnement considère comme « normales » et « allant de soi ». Ce compromis à trouver, nos interlocuteurs le définissent comme une *activité* d'ajustement, d'accommodement, d'adaptation, de transition et que nous rattachons à l'idée de *négociation*.

Mais quels sont les termes entre lesquels nos interlocuteurs doivent « négocier » un compromis, un état temporaire d'équilibre? Presque unanimement, peu importe leur milieu d'origine, peu importe les particularités de leurs expériences de migration ou leur destination finale (Tunis ou Zarzis), peu importe l'« objet » de leurs discours (la technologie, le portable, le milieu de travail, la vie domestique ou la religion), les interlocuteurs situent la négociation entre ce qu'ils nomment la « vie traditionnelle » et la « vie urbaine ». Même si leurs expériences diffèrent, ce qu'ils ont connu, ou vécu, *avant* leur migration (pour les études ou pour le travail) est *nommé* « traditionnel » et ce qu'ils connaissent, et vivent, actuellement (à Zarzis ou Tunis) est *nommé* « urbain » : il s'agit de négocier l'accommodement efficace, pratique, entre les « valeurs » de l'*avant* et de l'*actuel*, entre les valeurs dites traditionnelles et « urbaines ».

Parce que l'expérience de migration les place dans diverses « situations de négociation » (travail, vie domestique, relations parents-enfants, religion) et les amène à en prendre conscience, les interlocuteurs arrivent à « rationaliser » ces situations, et leur expérience de migration, sous forme de discours. Non seulement ils peuvent discourir sur leur propre expérience mais sur les discours (ou prétentions et représentations) de d'autres acteurs sociaux, i.e. la presse écrite et la publicité, lorsque ces discours touchent les technologies et les « valeurs » ajoutées (par exemple le progrès, le savoir, l'ouverture sur le monde).

Pour eux et pour elles, leur discours sur leur propre expérience et sur les discours « autres » c'est, selon les termes synonymes qu'ils utilisent, un discours sur la *modernité*.

Ce qu'ils nomment la « modernité » nous l'interprétons comme une négociation entre ce qu'ils désignent comme la « vie traditionnelle » de leurs communautés d'origine, de leurs parents et des amis restés sur place, et ce qu'ils désignent comme « vie urbaine » (scolarisation, technologie, travail professionnel, liberté).

En d'autres termes, être moderne c'est chercher à concilier, à consolider, ce qu'ils nomment « vie traditionnelle » et « vie urbaine », valeurs traditionnelles (qu'elles soient religieuses ou familiales) et valeurs urbaines (liberté, technologie, individualisme). C'est au nom de cette modernité, de l'idée qu'ils s'en font, que nos interlocuteurs peuvent « juger » non seulement les discours de la presse écrite et de la publicité mais aussi critiquer, si besoin est, l'idée de modernité qu'ils véhiculent.

Ce que permet de voir notre recherche c'est, d'une part, qu'à travers une analyse des usages de la technologie se dégagent des stratégies d'appropriation; que ces stratégies d'appropriation d'une technologie, ici le portable, se comprennent en les articulant à des stratégies plus largement sociales qui, elles, sont ancrées dans la « confrontation » entre le souvenir des expériences passées et les nécessités des expériences actuelles. D'autres part, ces stratégies qui, dans ce cas présent, sont liées à des situations de négociation conséquentes à une expérience de migration, aiguillonnent non seulement la capacité de nos interlocuteurs à discourir mais aussi à introduire la cohérence entre leurs discours et ceux des autres acteurs sociaux dont l'action touche leur quotidien (la presse écrite et la publicité).

Comme nous avons tenté de l'argumenter, le lien annoncé, par maints auteurs, entre technologie et modernité passe par des stratégies d'appropriation qui sont de l'ordre de l'expérience sociale — celle qui est remise en mémoire et celle qui est actualisée —, et, corrélativement, de l'ordre du discours.

Usages différenciés

Notre troisième (et dernière) hypothèse de recherche stipulait que « les usages du téléphone portable diffèrent selon la formation, le statut marital, le sexe et le lieu de travail ou le secteur ». L'analyse a toutefois révélé que la différenciation des usages en fonction des critères sociodémographiques précités n'était pas aussi marquée que nous

l'avions présumée puisque tous les répondants et répondantes inscrivent les usages dans des stratégies globalement similaires de négociation et de transition vers le mode de vie urbain de classe moyenne. À quelques détails près, les stratégies d'appropriation, aussi bien chez nos répondantes que chez nos répondants, se ressemblent. Dans des situations aussi diverses que les liens familiaux, les liens sociaux, le mariage, la religion ou le travail, nous retrouvons à chaque fois des stratégies renvoyant à un même objectif : celui de négocier un juste équilibre entre des obligations contradictoires. Aussi bien pour les participantes que pour les participants, le but ultime des stratégies d'appropriation du cellulaire se résume en l'optimisation de l'adaptation au contexte d'accueil sans pour autant couper les liens avec le milieu d'origine.

Notons toutefois quelques cas où nous avons remarqué certaines dissimilitudes en termes d'usage entre nos participants et participantes. Pour certaines l'usage de la technologie, dont le téléphone portable, s'inscrit dans leur quête d'une égalité recherchée avec l'homme. Cette égalité s'articule principalement autour de la question du travail. Elles veulent projeter l'image du professionnalisme, une qualité souvent réservée aux hommes. Elles font remarquer que dans le discours publicitaire la femme « professionnelle » est trop souvent absente au profit de la femme « mère » au foyer. Le discours politique trouve généralement écho chez elles parce qu'il présente la femme comme un acteur social à part entière au même titre que l'homme. La technologie vient en ce sens la « libérer » et la prédisposer à concurrencer l'homme sur son terrain de prédilection, le travail.

Chez les participantes, les relations avec leurs parents éloignés, grâce aux appels téléphoniques répétés, se caractérisent davantage par le contrôle qu'ils exercent sur elles surtout si elles ne sont pas mariées : un contrôle qui frôle parfois l'ingérence. Nous avons remarqué que les célibataires sont constamment sollicitées par les parents. Si certaines d'entre elles trouvent cette sollicitation répétée rassurante (voire sécurisante), d'autres la considèrent plutôt comme une forme de harcèlement ou encore de discrimination lorsqu'elles se comparent avec l'homme dont la vie de célibat est moins sujette à une surveillance aussi étroite.

Certains de nos répondants disent utiliser le portable pour des conquêtes ou pour des aventures extraconjugales. Les participantes ne le feraient que si elles découvraient que leurs maris les trompaient. Et encore. Deux de nos participantes, en dépit de la

découverte d'un usage déviant chez leurs conjoints, n'ont jamais osé faire la même chose. Malgré la possibilité technologique, nos répondantes ne semblent pas prêtes à adopter cet usage pourtant connu et pratiqué par des hommes.

Avec la présente recherche, nous pensons que nous avons, un tant soit peu, fait apparaître l'intérêt de l'étude de l'appropriation de la technologie dans la perspective des stratégies d'adaptation élaborées par une population qui migre d'un milieu physique, social et culturel vers un autre. L'analyse d'un « objet technique » (le portable) a fait émerger un ensemble de pratiques, de stratégies ainsi qu'une définition émergente de la modernité telle que formulée par les participants. Ce premier travail de recherche nous encourage à aller dans le même sens, mais en essayant de pousser un peu plus loin l'analyse et d'élargir le spectre des technologies en faisant une place de choix à l'Internet. En effet, le portable a souvent été considéré par nos répondants comme le relais d'Internet, comme son prolongement notamment en ce qui a trait au téléchargement de la vidéo, de la musique, des sonneries, des photos, des fonds d'écrans, etc.

Nous avons également remarqué, tout particulièrement pendant nos séances d'observation non participante, la prolifération d'un langage associé à l'appropriation de la technologie. Ce langage, en perpétuelle construction, évolue par la pratique du clavardage (forum de discussion et chat) sur Internet ou du texto avec téléphone portable (appelés SMS et MMS)

Nous avons en effet remarqué chez les usagers tunisiens (notamment chez les adolescents) combien est polyvalent ce nouveau langage grâce à l'élaboration d'un code connu de ses seuls usagers (locuteurs). Ce langage est généralement un métissage entre deux langues à savoir le français et l'arabe, auquel s'ajoutent des particularités syntaxiques et grammaticales.

Nous ambitionnons justement orienter nos futures recherches vers la sociolinguistique pour mieux comprendre l'association entre la prolifération d'un nouveau comportement langagier et l'appropriation d'une technologie de communication dans un pays où se côtoient, et parfois se heurtent, la modernité, la politique et la religion ; dans un pays où se posent la question des discours alternatifs et du contrôle social.

Références Bibliographiques

Ouvrages

- ADAM Jean-Michel, Linguistique textuelle. Des genres de discours au texte, Paris, Nathan, 1999.
- AKOUN André, ANSART Pierre, Dictionnaire de sociologie, Paris, Seuil, 1999.
- AKRICH Madeleine, « Comment décrire les objets techniques », in Techniques et culture, n°9, 1987.
- AKRICH Madeleine, « De la sociologie des techniques à la sociologie des usages. L'impossible intégration du magnétoscope dans les réseaux câblés de première génération », in Techniques et culture, n°16, 1990.
- AKRICH Madeleine, « La construction d'un système socio-technique. Esquisse pour une anthropologie des techniques », in Anthropologie et société, volume 13, n°2, 1998.
- AKRICH Madeleine, « La presse et la technique, pluralité des modèles de journalisme », in Médias Pouvoirs, n°26, 1992.
- AKRICH Madeleine, « Les formes de la médiation technique », in Réseaux, 60, Paris, CENT, 1993.
- AKRICH Madeleine, « Les objets techniques et leurs utilisateurs. De la conception à l'action », in Raisons pratiques, n°4, 1993.
- BABOU Igor, « Des discours d'accompagnement aux langages : les nouveaux médias », in Études de Linguistique Appliquée, n°114, Paris, Didier Érudition, 1998
- BALLE Francis, Pour comprendre les média McLuhan, analyse critique, Paris, Hatier, 1972.
- BAUDRY Patrick, SORBETS Claude et VITALIS André, La vie privée à l'heure des médias, Presses universitaires de Bordeaux, 2002.
- BONNAFOUS Simone et CHARAUDEAU Patrick, «Les discours des médias entre sciences du langage et sciences de la communication », in Le Français dans le monde, 1996.
- BOUDON R., BESNARD PH., CHERKAOUI M., LÉCUYER B., Dictionnaire de sociologie, Paris, Larousse, 2003.
- BOULLIER Dominique, « Du bon usage d'une critique du modèle diffusionniste: discussion-prétexte des concepts de Everett M. Rogers », in Réseaux, 36, Paris, CENT, 1989.
- BOULLIER Dominique, « Modes d'emploi, traduction et réinvention des techniques », in GRAS A., JOERGES B., SCARDIGLI V., Sociologie des techniques de la vie quotidienne, Paris, l'Harmattan, 1992.
- BOURDON Sylvain, « Le logiciel d'analyse de données qualitatives QSR Nvivo, cahier d'accompagnement ». 2001. In Association de la Recherche Qualitative (ARQ), en ligne. [http:// www.recherche-qualitative.qc.ca/Nvivo_2.0.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/Nvivo_2.0.pdf)
- BRETON Philippe et PROULX Serge, L'explosion de la communication, Paris/Montréal, La Découverte/Boréal, 1989.

- BRETON Philippe, « Faut-il appliquer le principe de laïcité à Internet ? Bref plaidoyer pour une séparation de l'idéologique et du technique », In Terminal, n°71-72, 1996.
- BRETON Philippe, Le culte d'Internet, une menace pour le lien social, Paris, La Découverte, 2000.
- BRETON Philippe, PROULX Serge, L'explosion de la communication, Paris/Montréal, La Découverte/Boréal, 1989.
- BRISSETTE Yves, DUPONT Luc et GUITOUNI Moncef, La Tunisie de Ben Ali, les défis de l'émergence, Québec, Les Éditions Carte Blanche, 2003.
- CAMAU Michel et GEISSER Vincent, Le syndrome autoritaire, Paris, Presses de Sciences Po., 2003.
- CANTER-KOHN Ruth et NÈGRE Pierre, Les voies de l'observation, Nathan, Paris, 1991.
- CARON André H., CARONIA Letizia, Culture mobile, les nouvelles pratiques de communication, Québec, Les presses de l'Université de Montréal, 2005.
- CARON André H., GIROUX Luc, DOUZOU Sylvie, « Diffusion et adoption des nouvelles technologies: le micro-ordinateur domestique », in Canadien Journal of Communication, 11(4), 1985.
- CAUSSADE G., CUIRE J. et HAJJAR V., « Comment saisir les modes de vie des familles? », in L'esprit des lieux, Paris, CNRS, 1986.
- CÉFAI Daniel, L'enquête de terrain, La Découverte, 2003.
- CERTEAU (DE) Michel, L'invention du quotidien, Paris : UGE, 1990.
- CHAMBAT Pierre, « NTIC et représentation des usagers », in Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages, sous la direction de A. Vitalis, Rennes: Éditions Apogée, 1994.
- CHAMBAT Pierre, « Technologies à domicile », in Esprit, 186, 1992.
- CHAMBAT Pierre, « Usages des TIC: évolution des problématiques ». in Technologies de l'information et société, 6(3), 1994.
- CHAMBAT Pierre, Communication et lien social. Usages des machines à communiquer, Paris, Cité des Sciences et de l'industrie/Descartes, 1992.
- CHAMBAT Pierre, EHRENBERG A., « De la télévision à la culture de l'écran », in Le Débat, n 52, 1988.
- CHAMBAT Pierre, EHRENBERG A., «Télévision, essai d'identification d'un objet », in IRIS, Dauphine, 1986.
- CHARAUDEAU Patrick et MAINGUENEAU Dominique (dir.), Dictionnaire d'analyse du discours, Seuil, 2002.
- CHARAUDEAU Patrick, Le discours d'information médiatique. La construction du miroir social, Nathan/INA, 1997.
- CHARAUDEAU Patrick, MAINGUENEAU Dominique (dir.), Dictionnaire d'analyse du discours, Seuil, 2002.

- CHARTIER Lise, *Mesurer l'insaisissable : méthode d'analyse de discours du presse*, Sainte-Foy, Presses de l'Université de Québec, 2003.
- CHOUIKHA Larbi, "Ébauche d'une réflexion sur l'évolution des études et de la recherche relatives à l'état de l'information au Maghreb", *Revue Tunisienne de Communication*, N°25, 1994.
- CULTURE TECHNIQUE, « Communication, techniques et usages », n°24, février, 1992.
- DAYAN D., « Les mystères de la réception », in *Le Débat*, n° 71, 1992.
- De SINGLY François, « Le développement de la vie privée », in *Sciences Humaines*, n° 140, 2003.
- DEBRAY Régis, *Cours de médiologie générale*, Paris, Gallimard, 1991.
- DÉPELTEAU, François, *La démarche d'une recherche en sciences humaines*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, 2000.
- DOMINIQUE Mehl, *La télévision de l'intimité*, Seuil, 1996.
- EL HADJ Smaït, *La Technologie comme représentation et les représentations de la technique*, Montréal, 1983.
- ELLUL Jacques, *Le bluff technologique*, Paris, Hachette, 1988.
- FERRÉOL Gilles (sous la direction de), *Dictionnaire de sociologie*, Armand Colin, Paris, 2002.
- FERRO Marc, *Le choc de l'Islam, 18ème-21ème siècle*, Paris, Poches Odile Jacob, 2003.
- FILLIETTAZ Laurent et BRONCKART Jean-Paul, *l'analyse des actions et des discours en situation de travail : concepts, méthodes et applications*, Louvain-la-Neuve, Peeters, 2005.
- FLICHY Patrice, (sous la direction de), *Internet un nouveau mode de communication, Réseaux*, Paris, CENT, 1999.
- FLICHY Patrice, (sous la direction de), *Questionner la société de l'information, Réseaux*, Paris, CENT, 2000.
- FLICHY Patrice, « L'action dans un cadre sociotechnique. Comment articuler technique et usage dans une même analyse? », in *Les autoroutes de l'information, un produit de la convergence*, sous la direction de J.-G. Lacroix et G. Tremblay, Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec, 1995.
- FLICHY Patrice, «Technologie fin de siècle : l'Internet et la radio », in *Réseaux*, n°100, 2000.
- FLICHY Patrice, *L'imaginaire d'Internet*, Paris, La Découverte, 2001.
- FLICHY Patrice, *L'innovation technique. Récents développements en sciences sociales vers une nouvelle théorie de l'innovation*, Paris: La Découverte, 1995.
- FLICHY Patrice, *Une histoire de la communication moderne, espace public et vie privée*, La Découverte, 1997.
- FLICHY Patrice, « Les communications de l'intimité », in *Sciences Humaines*, n° 140, 2003.

- GIDDENS Anthony, *La constitution de la société, éléments de la théorie de la structuration*, Paris : Quadrige/PUF, 2005.
- GRAS A., JOERGES B., SCARDIGLI V., *Sociologie des techniques de la vie quotidienne*, Paris, l'Harmattan, 1992.
- GUIBERT Joël et JUMEL Guy, *Méthodes de pratiques de terrain en sciences humaines et sociales*, Paris, A. Colin, 1997.
- GUIBERT Joël, JUMEL Guy, *Méthodes de pratiques de terrain en sciences humaines et sociales*, Paris, A. Colin, 1997.
- HMMAMI Sadoc, « Les sciences de l'information et de la communication dans le monde arabe, réflexions sur les difficultés d'émergence d'une discipline », *Tunis, Revue tunisienne de communication*, N°45, 2005.
- HORKEIMER M., ADONRON T., « La production industrielle des biens culturels, raison et mystification des masses », in *La Dialectique de la raison*, Paris, Gallimard, 1974.
- JAURÉGUIBERRY Francis, *Les branchés du portable*, Paris, PUF, 2003.
- JODELET D., « Les représentations sociales : phénomènes, conceptions et théories » in *Psychologie sociale*, sous la direction de S. Moscovici, Paris : PUF, 1984.
- JOUËT Josiane, « L'écran apprivoisé, la télématique et l'informatique à domicile », in *Réseaux*, Paris, CENT, 1987.
- JOUËT Josiane, « Pratiques de communication et figures de la médiatisation, des médias de masse aux technologies de l'information et de la communication » in Béaud (P.), Flichy (P.), Pasquier (D.), Quéré (L.) eds. *Sociologie de la communication*. Paris : CENT, 1997.
- JOUËT Josiane, « Pratiques de communication et figures de la médiation », in *Réseaux*, 60, 1993.
- JOUËT Josiane, « Usages et pratiques des nouveaux outils de communication », in *Dictionnaire critique de la communication*, sous la direction de L. Sfez, Paris: PUF, 1993.
- LABORDE Aurélie, *Les discours accompagnant les nouvelles techniques de télécommunication : du télégraphe optique à l'Internet, pour une meilleure compréhension des discours de presse contemporains sur l'Internet*, thèse de doctorat soutenue à Bordeaux, 2001.
- LACROIX Jean-Guy, « Entrez dans l'univers merveilleux de Vidéoway », in *De la télématique aux autoroutes électroniques. Le grand projet reconduit*, sous la direction de J.-G. Lacroix et G. Tremblay, Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, 1994.
- LACROIX Jean-Guy, TREMBLAY Gaëtan, PRONOVOST Gilles, « La mise en place de l'offre et la formation des usages des NTIC. Le cas de Vidéoway et de Télétel », in *Cahiers de recherche sociologique*, 21, 1993.
- Le COADIC Y., *Usages et usagers de l'information*, Paris, Nathan Université, 1997.
- LE MAREC Joëlle, « L'analyse des usages en construction, quelques points de méthode », in *Comprendre les usages de l'Internet*, Éditions ENS, 2001.

- LE MAREC Joëlle, « L'usage et ses modèles, quelques réflexions méthodologiques », In Spirale, n°28, 2001.
- LE MAREC Joëlle, « Interactivité et multimédia, lieux communs revisités par l'usage », in Rencontres Médias 2, Paris, éditions du centre Georges Pompidou, collection la BPI en Actes, 1998.
- LEVY P., Les technologies de l'intelligence, Paris, La Découverte, 1990.
- LYOTARD Jean-François, La condition postmoderne, rapport sur le savoir, Éditions de Minuit, Paris, 1979.
- LYOTARD Jean-François, Le postmoderne expliqué aux enfants, correspondance 1982-1985, Éditions Galilée, Paris, 1986.
- MACÉ Éric, « Éléments d'une sociologie contemporaine de la culture de masse. À partir d'une relecture de l'Esprit du temps d'Edgar Morin », in Hermès, n°31, Paris, Cnrs Éditions, 2001.
- MACÉ Éric, « Qu'est-ce qu'une sociologie de la télévision, productions, usages et représentations », in Réseaux, n°105, Paris, 2001.
- MAINGUENEAU Dominique, <http://www2005.lang.osaka-u.ac.jp/~benoit/fle/conferences/maingueneau.html#LES%20TENDANCES>, 2005.
- MAINGUENEAU Dominique, L'analyse du discours, introduction aux lectures de l'archive, Hachette, Paris, 1991.
- MAINGUENEAU Dominique, Nouvelles tendances en analyse du discours, Hachette, Paris, 1987.
- MALLEIN Philippe et TOUSSAINT Yves, « L'intégration sociale des technologies d'information et de communication : une sociologie des usages », in Technologies de l'information et société, Volume 6, N°4, Dunod, 1994.
- MALLEIN Philippe et TOUSSAINT Yves, « Diffusion, médiation, usages des TIC », in Culture technique N°25, PUF, 1992.
- MALLEIN Philippe et TOUSSAINT Yves, « L'intégration de techniques d'information et de communication dans le mode de vie. Le cas du magnétoscope et de Télétel 3v », In Culture technique N°17, PUF, 1987.
- MALLEIN Philippe et TOUSSAINT Yves, « L'intégration sociale des technologies d'information et de communication : une sociologie des usages », in Technologies de l'information et société, Volume 6, N°4, Dunod, 1994.
- MALLEIN Philippe, TOUSSAINT Yves, « Diffusion, médiation, usages des TIC », in Culture technique N°25, PUF, 1992.
- MALLEIN Philippe, TOUSSAINT Yves, « L'intégration de techniques d'information et de communication dans le mode de vie. Le cas du magnétoscope et de Télétel 3v », In Culture technique N°17, PUF, 1987.
- MARTEL Pierre-Albin, Habib Bouguiba, un homme, un siècle, Paris, Jaguar, 1999.
- MARTIN Jean-François, Histoire de la Tunisie contemporaine, de Ferry à Bourguiba (1881-1956), Paris, L'Harmattan, 2003.

- MATTELART Armand, Histoire de l'utopie planétaire, de la cité prophétique à la société globale, Paris, La Découverte, 1999.
- MATTELART Armand, NEVEU Erik, Introduction aux cultural studies, Paris, Découverte, 2003.
- MCLUHAN, Marshall, Message et massage, un inventaire des effets, Paris, Pauvert, 1967.
- MCLUHAN, Marshall, Pour comprendre les média, les prolongements technologiques de l'homme, Paris, Seuil, 1977.
- MERCIER Pierre-Alain, PLASSARD François, SCARDIGLI victor, Société digitale, Le Seuil, mars, 1984.
- Millerand Florence, « Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation » (Première partie), in http://commposite.org/98.1/articles/ntic_1.htm
- Millerand Florence, « Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation » (Deuxième partie), in http://commposite.org/99.1/articles/ntic_2.htm
- MORIN Edgar, L'esprit du temps, Paris, Grasset, 1983.
- MUCCHIELLI Roger, La relation de face à face dans la relation d'aide, Éditions ESF, Paris, 1986.
- NOEL-CADET Nathalie, « La médiation comme mode d'approche des usages de l'Internet », in http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000737.html
- PERRIAULT Jacques, La logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer, Paris, Flammarion, 1989.
- PRONOVOST Gilles, « Médias: éléments pour l'étude de la formation des usages », in Technologie de l'information et société, 6 (4), 1994.
- PROULX Serge et SENEAL Michel, « L'interactivité technique, simulacre d'interactivité sociale et de démocratie ? », in T.I.S. vol 7 N° 2, 1995.
- PROULX Serge, « L'informatisation : mutation technique, changement de société ? », in Sociologie et société, n° spécial, 1984.
- PROULX Serge, « Les différentes problématiques de l'usage et de l'utilisateur », in Médias et technologies. Pour une socio-politique des usages, Apogée, 1992.
- PROULX Serge, « Une lecture de l'œuvre de Michel de Certeau : l'invention du quotidien, paradigme de l'activité des usagers », in Communication, 15 (2), 1994.
- PROULX Serge, LABERGE Marie-France, « Vie quotidienne, culture télévisuelle et construction de l'identité familiale », in Réseaux, 70, Paris, CENT, 1995.
- PROULX Serge, Stratégie d'appropriation de la culture informatique, Montréal, 1984.
- QUÉAU Ph., « Image d'ordinateur, vers une nouvelle culture technique » in culture technique, n°17, 1985.
- QUIVY Raymond, CAMPENHOUDT Luc Van, Manuel de recherche en sciences sociales, Paris, Dunod, 1988.

- ROQUEPLO Philippe, *Penser la technique*, Paris, Seuil, 1983.
- SANTERRE Lise, « L'informatisation de la production et le bouleversement des modes de vie, des rapports d'interdépendance », in *Technologie de l'information et société*, 6 (4), 1994.
- SAVOIE-ZAJC Lorraine, « L'analyse de données qualitatives : pratique traditionnelle et assistée par le logiciel Nudist », *Recherches qualitatives*, vol. 21, 2000.
- SCARDIGLI Victor, « Déterminisme technique et appropriation culturelle: évolution du regard porté sur les technologies de l'information », in *Technologie de l'information et société*, 6 (4), 1994.
- SCARDIGLI Victor, « Technologies du quotidien et culture de consommation », in *Culture technique* N°17, PUF, 1987.
- SCARDIGLI Victor, *La consommation, culture du quotidien*, PUF, 1983.
- SCARDIGLI Victor, *Les sens de la technique*, Paris, PUF, 1992.
- SFEZ Lucien, « Préface », in *Utopies, Quaderni*, n°40, hiver 1999-2000.
- SFEZ Lucien, *Technique et idéologie, un enjeu de pouvoir*, Paris, Seuil, 2002.
- SHORTER Edward, *Naissance de la famille moderne*, Paris, Seuil, 1981.
- Tesch Renata, *Qualitative Research: Analysis Types and Software Tools*, New York, The Falmer Press, 1990.
- TETU Jean-François et RENZETTI Françoise, « Internet : évolution d'un projet d'espace public de la recherche », in *T.I.S.* vol 7 N° 2, 1995.
- THOVERON Gabriel, *Histoire des médias*, Paris, Seuil, 1997.
- TOURAINÉ Alain, *Critique de la modernité*, Paris, Fayard, 1992.
- TOUSSAINT Yves, « La parole électrique. Du minitel aux nouvelles "machines à communiquer" », in *Esprit*, 186, 1992.
- UTARD Jean-Michel, « Du discours de l'information aux genres journalistiques : proposition pour une étude socio-discursive du journalisme », in http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000723.html
- VEDEL Thierry, « Sociologie des innovations technologiques des usagers: introduction à une socio-politique des usages », in *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages*, sous la direction de A. Vitalis, Rennes, Éditions Apogée, 1994.
- VIRILIO Paul, *Cybermonde, la politique du pire*, Paris, Textuel, 1996.
- VIRILIO Paul, *La bombe informatique*, Paris, Galilée, 1998.
- VITALIS André, « La part de citoyenneté dans les usages », in *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages*, sous la direction de A. Vitalis, Rennes, Éditions Apogée, 1994.
- VITALIS André, *Informatique, pouvoirs et libertés*, Paris, Economica, 1988.
- VITALIS André, *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages*, Rennes, Éditions Apogée, 1994.

WINKIN Yves : "Une anthropologie de la communication : de la théorie au terrain", DeBoek université, Paris- Bruxelles, 1996.

WOLTON Dominique, Internet, petit manuel de survie, Paris, Flammarion, 2000.

WOLTON Dominique, Internet et après ? Une théorie critique des nouveaux médias, Paris, Flammarion, 1999.

WOLTON Dominique, Internet, petit manuel de survie, Paris, Flammarion, 2000.

WOLTON Dominique, Penser la communication, Paris, Flammarion, 1997.

Webographie

Agence Tunisienne d'Internet, <http://www.ati.nat.tn/ati.htm/>

Association de la Recherche Qualitative (ARQ), <http://www.recherche-qualitative.qc.ca/>

Cartes géographiques de la Tunisie, <http://www.cap-tunisie.com/cartetunisie/>

Forum de l'Université de Montréal, <http://www.forum.umontreal.ca/>

Glossaire d'Internet, <http://www.amelioraction.ca/> et <http://www.internet.gouv.fr/>

Glossaire de téléphonie mobile, <http://www.topmobile.org/>

Info-Tunisie, <http://www.infotunisie.com/>

Institut du Monde Arabe, <http://www.imarabe.org/>

Institut National des statistiques de la Tunisie, <http://www.ins.nat.tn/>

Interex, <http://www.interex.fr/>

Internet World Stats, <http://www.internetworldstats.com/stats1.htm>

Jeune Afrique, <http://www.lintelligent.com>

La Presse, <http://www.lapresse.tn>

Le monde, <http://www.lemonde.fr>

Libération, <http://www.liberation.fr>

Ministère de l'Enseignement supérieur tunisien, <http://www.mes.tn>

NETendances, <http://www.infometre.cefrio.qc.ca>

Portail d'informations sur la Tunisie, www.tunisie.com

Réalités, <http://www.realites.com.tn>

Ressources Naturelles du Canada au Québec, <http://www.cfl.scf.rncan.gc.ca/>

Secrétariat à la politique linguistique du Québec, <http://www.spl.gouv.qc.ca/>

Société Tunisienne de l'Électricité et du Gaz (STEG), <http://www.steg.com.tn>

Statistiques Canada, http://www.statcan.ca/start_f.html

Statistiques de Québec, <http://www.gouv.qc.ca>

Tunisiana, <http://www.tunisiana.com>

Tunisie Télécom <http://www.tunisietelecom.tn>

Universités tunisiennes, http://www.universites.tn/tempus/Prio_Tempus.pdf

Wikipedia, encyclopédie libre, <http://fr.wikipedia.org/wiki/Accueil>

Journaux et magazines

Afrique Économie, « La Tunisie passe à la vitesse supérieure », mai 2000.

Économia, « Tunisie, des dinars et des actes », N° 19, mai 2002.

Jeune Afrique L'intelligent, « Technologie à grande vitesse », n° 2284, octobre 2004.

La Presse, « Pour une économie en ligne », 22 novembre 2002.

La Presse, « Combien la Tunisie perd en vies humaines sur les routes », 19 juillet 2001.

La Presse, « Établissements sanitaires publics et privés, attention au téléphone portable ! », 7 juillet 2000.

L'Actualité, « Innovation dans les télécommunications, GSM, Internet et leurs applications », n° 281, 1998.

Le Manager, « De la reconnaissance des performances de la Tunisie », n° 60, juillet 2001.

Le Renouveau, « L'économie de l'immatériel en point de mire », 25 juillet 2000.

Le Renouveau, « Le pari des communications », 11 mars 1998.

Le Renouveau, « Une stratégie multidisciplinaire pour intégrer la société du savoir et l'économie de l'immatériel », 20 décembre 2000.

Le Renouveau, « Investir dans l'avenir », 18 décembre 1999.

Le Renouveau, « Assurer la présence de la Tunisie dans les réseaux mondiaux », 19 février 1998.

Le Renouveau, « Suivi des grands projets », 18 février, 1998.

Le Renouveau, « Au service de l'édification de la société du savoir », 10 mai 2001.

Le Temps, « Téléphoner ou conduire, il faut choisir ! », 8 décembre 2000.

L'Économiste Maghrébin, « Bilan de 10 ans de développement dans les télécommunications en Tunisie », n° 377, 2004.

L'Économiste Maghrébin, « Lancement du GSM, l'essai transformé », n° 205, 1998.

L'Économiste Maghrébin, « Le GSM disponible sur le Gand Tunis », n° 205, 1998.

Réalités, supplément économique, « La Tunisie face aux nouvelles technologies », mai 1998.

Tunisiences, « Téléphone cellulaire, mission accomplie », n° 9, avril 98.

Autres

Recensement Tunisie (2004)

Recensement Québec (2001 et 2003)

Recensement Canada (2001)

Annexe A. Les schémas d'entretien

Le guide d'entretien comprend trois grandes rubriques qu'on peut résumer ainsi :

1. Qui est l'interviewé ? (données sociodémographiques et autobiographie technologique)
2. Que fait-il ? (usages et stratégies)
3. Que pense-t-il ? (discours sur la technologie)

Schéma 1

Qui est l'interviewé ?

Premier volet

L'identité sociale de la personne interviewée : sexe, âge, origine sociale, profession, situation familiale, niveau scolaire, lieu de résidence, d'autres informations concernant : la possession d'une voiture, la possession de sa propre maison, accès à Internet, possession de cellulaire et d'autres technologies.

Deuxième volet

Autobiographie technologique : Les premiers contacts de l'utilisateur avec la technologie dans son sens le plus général (radio, télévision, téléphone fixe, ordinateur, Internet) ? Comment est-il arrivé à la technologie du cellulaire ? Le portable est-il arrivé avec la fonction ? Est-ce par hasard ou plutôt par imitation ? Y a-t-il vraiment un élément déclencheur ? Quelle part ont jouée le discours de presse et la publicité ?

Que fait l'interviewé ?

Les usages

Quel est le principal usage de téléphone portable pour l'utilisateur (communication, SMS, photos, etc.) ? Cet usage est-il le même dans des milieux aussi différents que le milieu de travail, le milieu familial, les vacances, les loisirs ? Y a-t-il des interférences entre l'ensemble de ces milieux. Par exemple, l'utilisateur utilise-t-il le cellulaire au travail pour organiser des activités familiales ou de loisirs ? L'utilisateur remarque-t-il qu'il y a des différences entre lui et sa conjointe par exemple quant à l'usage de téléphone portable ? Remarque-t-il (dans son entourage immédiat) que la formation et le sexe déterminent l'usage ?

Les stratégies

L'utilisateur utilise-t-il le téléphone portable pour renforcer son appartenance à un groupe culturel (l'exemple du SMS) ? Utilise-t-il le cellulaire pour renforcer davantage ses relations (avec les membres de la famille, les amis...) ou, au contraire, pour prendre ses distances et préserver une certaine autonomie ? Recourt-il à la technique dite « d'appel »⁷³ pour confirmer des rendez-vous ou pour économiser de l'argent ? Utilise-t-il des fonctionnalités du téléphone portable pour des usages qui n'ont pas été prescrits par le concepteur (exemple : prendre des photos à l'insu de quelqu'un et les diffuser sur Internet, envoyer des messages politiques discrètement) ? Ferme-t-il souvent le portable pour conserver un peu d'intimité ?

Schéma 2

Que pense-t-il ?

Quel est le discours que l'utilisateur développe sur la technologie en général et sur le cellulaire en particulier ?

Sur la technologie en général

Comment considère-t-il la technologie : facilite-t-elle la vie ou la complique-t-elle davantage ? Quel est le plus qu'apporte la technologie à la vie quotidienne ? Et quels sont les inconvénients ? Comment voit-il sa propre vie (professionnelle, familiale, sociale) sans technologie ?

Sur le téléphone portable en particulier

Que pense l'utilisateur de la technologie de cellulaire ? À quel point cette technologie l'a aidé (ou l'a empêché) à organiser davantage sa vie professionnelle, sociale et familiale ? Pense-t-il que le cellulaire est un facteur d'intégration ou plutôt d'exclusion sociale ? Renforce-t-il le lien avec l'espace domestique ou contribue-t-il à acquérir une certaine autonomie ? Pense-t-il que c'est l'utilisateur qui désormais maîtrise le cellulaire et l'assujettit à ses usages ou c'est plutôt le cellulaire qui assujettit l'utilisateur en conquérant à son insu son espace privé ?

⁷³ La technique d'appel est un phénomène typiquement tunisien. Des usagers utilisent le cellulaire pour passer ce qu'ils nomment un « appel ». Un appel consiste à sonner une seule fois pour confirmer un rendez-vous par exemple ou pour demander à l'autre usager de rappeler.

Que pense-t-il de discours commercial selon lequel avec la technologie du cellulaire l'utilisateur est plus branché, moderne, libre, *in*, etc. ?

Que pense-t-il de discours de presse selon lequel la technologie est l'incarnation du pays progressiste et démocratique ?

Pense-t-il qu'il y a des éléments qui ne ressortent pas dans les discours de presse et commercial ?

Annexe B. Cartes

Carte géographique de la Tunisie



Source : <http://www.cap-tunisie.com/cartetunisie/cartegeog.htm> (page consultée le 04/01/2006)

Carte géographique du Québec



© 2002. Her Majesty the Queen in Right of Canada, Natural Resources Canada.
 Sa Majesté la Reine du chef du Canada, Ressources naturelles Canada.

Source : http://atlas.gc.ca/site/francais/maps/reference/provincesterritories/quebec/referencemap_image_view (page consultée le 04/01/2006)

Annexe C. Tableaux et graphiques

Tableau 2. État civil, Tunisie et Québec (années 2003,2004)

| | Célibataires | Mariés | Veufs | Divorcés | Union libre | Séparés |
|----------------|--------------|--------|-------|----------|-------------|---------|
| Tunisie | 42,5 % | 51,7 % | 5,0 % | 0,5 % | | |
| Québec | 28,3 % | 40,3 % | 6,2 % | 6,3 % | 17 % | 1,9 % |

Source : Recensement de la population tunisienne, 2004 et Recensement de la population québécoise, 2003.

Graphique 1. État civil, Tunisie et Québec (années 2003, 2004)

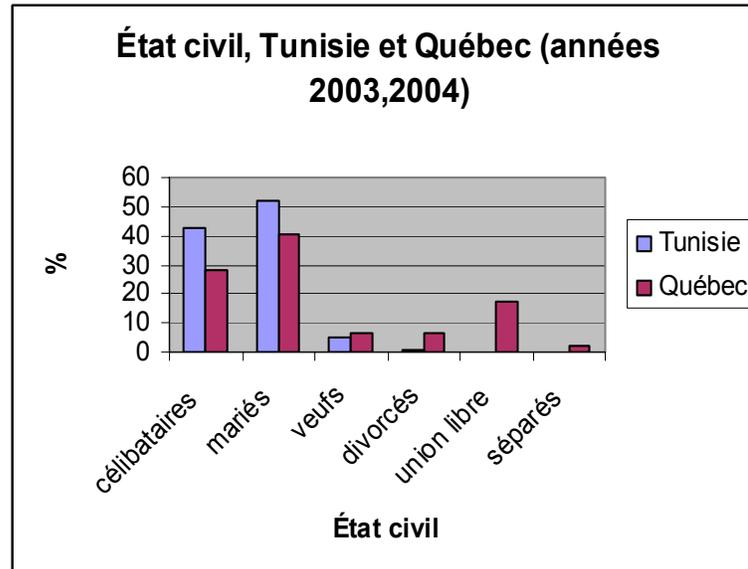


Tableau 3. Productions/ Principales ressources en Tunisie

| Ressources | Production |
|--|---|
| Pétrole | 4,4 millions de tonnes |
| Phosphates | 6,5 millions de tonnes (5 ^{ème} producteur mondial) |
| Divers : Agrumes, huile d'olive, tomates, ovins | (7 000 000 de têtes) |
| Tourisme | plus de 6 000 000 visiteurs en 2004 en progression de 17,3 % par rapport à 2003 |

Source : Le site de l'Institut du Monde Arabe, [en ligne]. <http://www.imarabe.org/portail/mondearabe/pays/docs/tunisie.html>

Tableau 4. Indicateurs économiques du Produit intérieur brut tunisien en 2005

| | | |
|--------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| PIB | 28,17 milliards de dollars US (\$) | |
| PIB par habitant | 2817 \$ (en 2004) | |
| Croissance du PIB | 5,5 % | |
| PIB par secteur | <i>Agriculture</i> | 13,8 % |
| | <i>Industrie et Mines</i> | 31,8 % |
| | <i>Services</i> | 54.4 % (dont 6.4 % pour le tourisme) |

Source : Le site de l'Institut du Monde Arabe, [en ligne]. <http://www.imarabe.org/portail/mondearabe/pays/docs/tunisie.html>

Graphique 2. Pourcentage du PIB tunisien par secteur en 2005

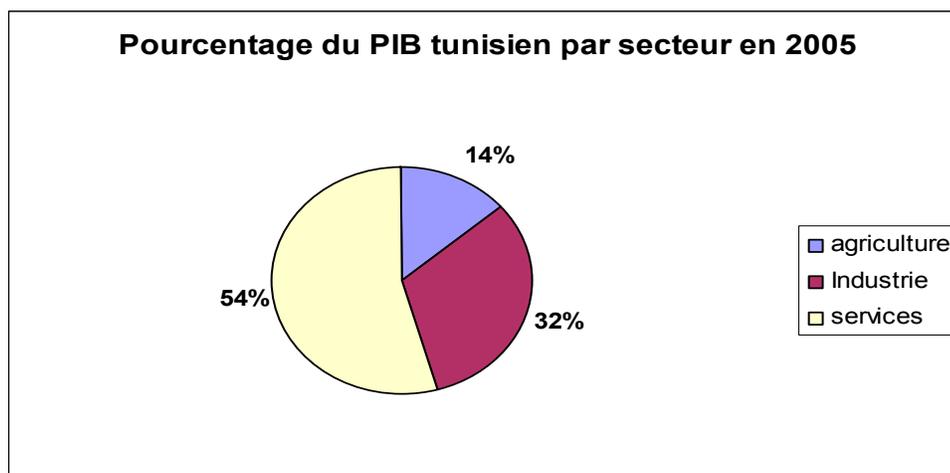


Tableau 5. Inscriptions par secteur de formation universitaire en Tunisie, 2003/2004

| Secteurs de formation | Nombre d'inscriptions | % |
|---|-----------------------|------|
| Institut supérieur de formation des maîtres | 1 510 | 0,5 |
| Sciences agronomiques | 5 946 | 2,0 |
| Sciences médicales | 15 813 | 5,4 |
| Sciences fondamentales | 37 302 | 12,8 |
| Sciences techniques | 47 901 | 16,4 |
| Lettres, sciences humaines et islamiques, art | 81 767 | 28,0 |
| Sciences juridiques, économie et gestion | 101 603 | 34,8 |

Source : Le site de l'Institut National de Statistiques de la Tunisie, [en ligne]. www.ins.nat.tn/

Graphique 3. Pourcentage d'inscriptions par secteurs de formation en Tunisie (2003/2004)

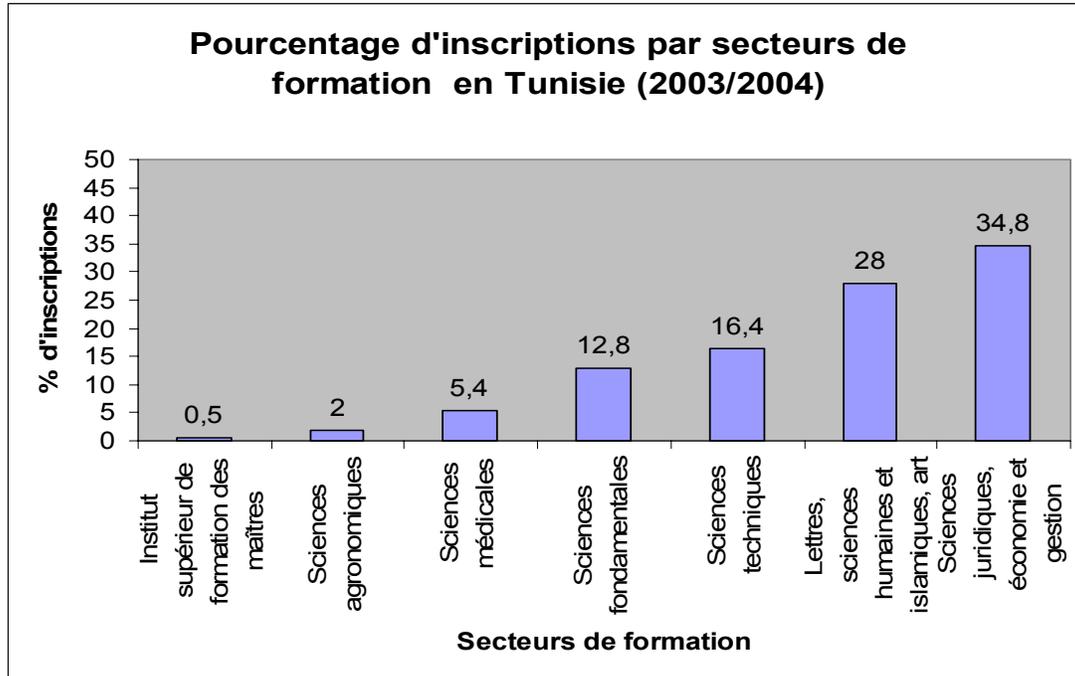


Tableau 6. Inscriptions par secteurs de formation au Québec, 2002/2003

| Secteurs de formation | Nombre d'inscriptions | % |
|--|-----------------------|------|
| Commerce, gestion et administration des affaires | 570.290 | 23 |
| Techniques et sciences appliquées | 502.550 | 20.3 |
| Profession de la santé | 234.025 | 9.4 |
| Enseignement, orientation et loisir | 262.215 | 10.6 |
| Sciences sociales et connexes | 192.975 | 7.8 |
| Beaux-arts | 484.860 | 19.6 |

Source : Recensement de la population québécoise, 2003.

Graphique 4. Pourcentage d'inscription par secteurs de formation, Québec, 2003/2004

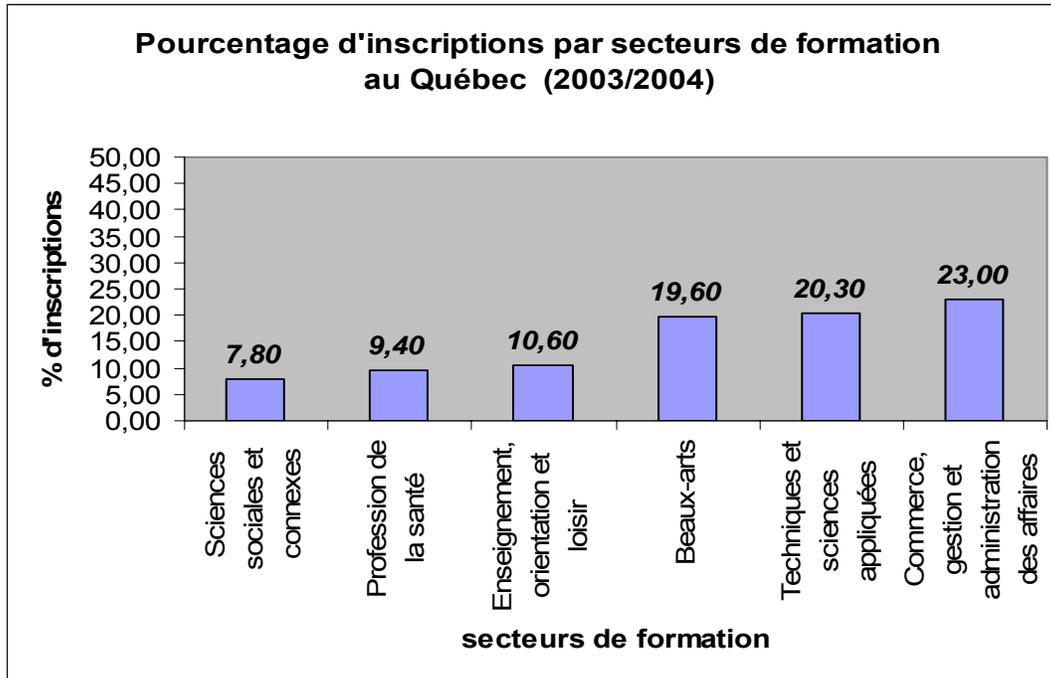


Tableau 7. Équipements ménagers, foyers tunisiens (1994/2004) et québécois (2003)

| Équipements ménagers | Tunisie | | Québec 2003 |
|---------------------------|---------|-------|-------------|
| | 1994% | 2004% | % |
| Appareil de climatisation | | 6,0 | 30,0 |
| Automobile | 15,7 | 21,0 | 44,0 |
| Lave-linge | 16,9 | 34,5 | 86,2 |
| Radio | 68,2 | 76,8 | |
| Réfrigérateur | 55,4 | 81,7 | 99,8 |
| Téléphone fixe | 15,2 | 35,6 | 96,0 |
| Téléphone portable | | 46,1 | 44,6 |
| Téléviseur | 79,0 | 90,2 | 99,2 |

Source : Recensement de la population tunisienne, 2004 et Recensement de la population québécoise, 2003.

Graphique 5. Équipements ménagers, foyers tunisiens (1994/2004) et québécois (2003)

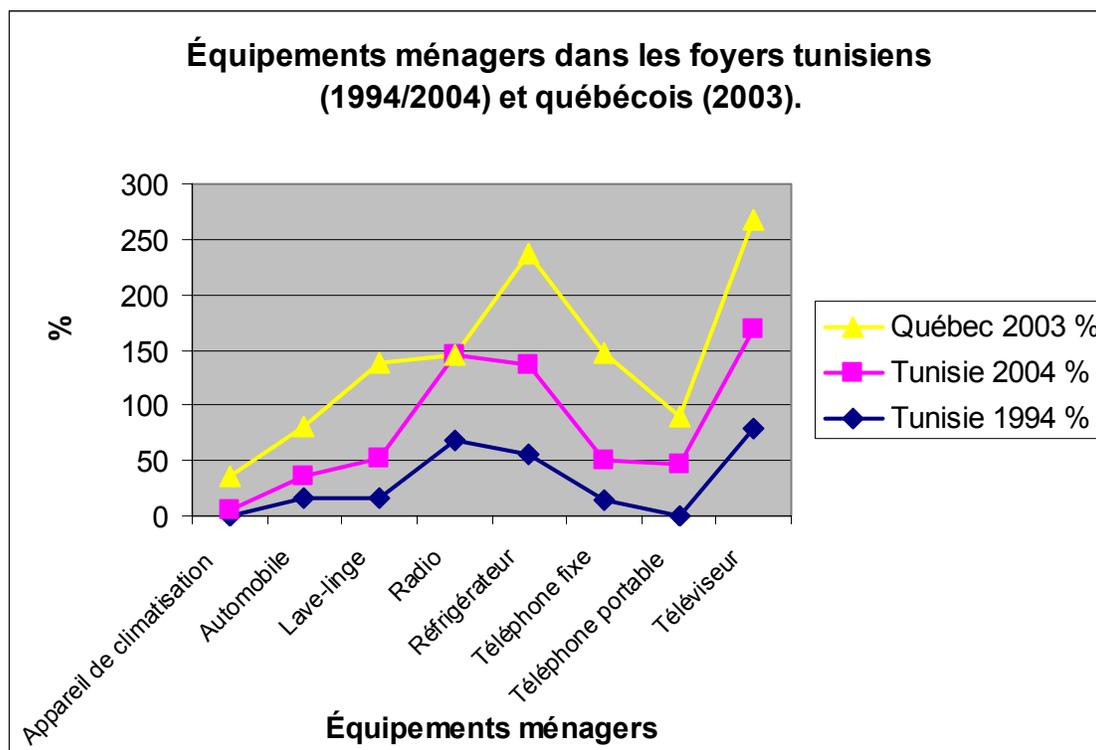


Tableau 8. Pourcentage des usagers de l'Internet selon milieu, Tunisie, 2004

| Lieu | usagers d'Internet (%) |
|----------------------------|------------------------|
| Au domicile | 27,0 |
| Au travail | 21,6 |
| À l'établissement scolaire | 17,9 |
| Au publinet | 48,1 |
| Autres | 2,9 |

Source : Recensement de la population tunisienne, 2004.

Graphique 6. Pourcentage des usagers de l'Internet selon le milieu, Tunisie, 2004

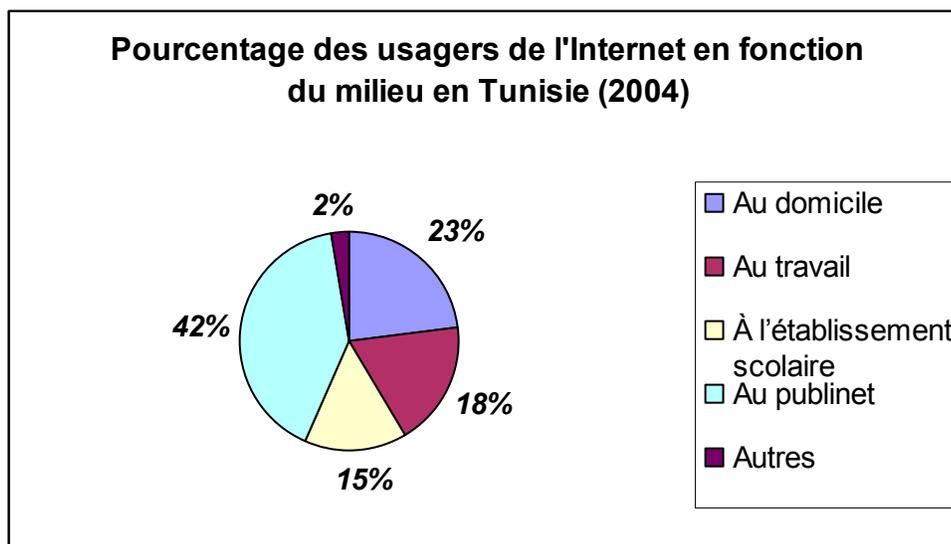


Tableau 9. Évolution du niveau scolaire selon le sexe et l'âge, Tunisie, 1994 et 2004

| Niveau scolaire | Hommes | | Femmes | | Total | |
|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 1994 | 2004 | 1994 | 2004 | 1994 | 2004 |
| aucun | 21,3 % | 15,0 % | 42,3 % | 31,1 % | 31,7 % | 23,1 % |
| primaire | 44,7 % | 40,8 % | 35,6 % | 33,4 % | 40,2 % | 37,0 % |
| secondaire | 28,9 % | 35,4 % | 19,6 % | 28,6 % | 24,3 % | 32,0 % |
| supérieure | 5,1 % | 8,8 % | 2,5 % | 6,9 % | 3,8 % | 7,9 % |

Source : Recensement de la population tunisienne, 2004.

Graphique 7. Évolution du niveau scolaire selon le sexe et l'âge, Tunisie, 1994 et 2004

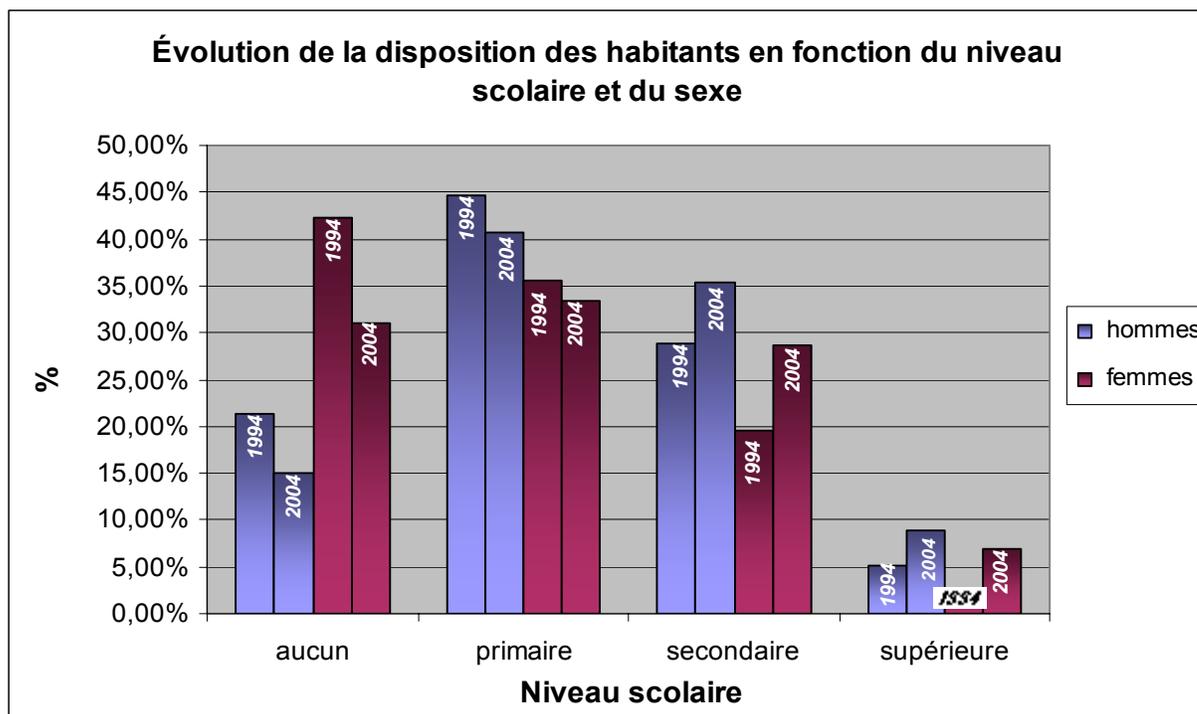


Tableau 10. Mouvement migratoire interrégional, Tunisie, 1999 - 2004

| Régions | Nombre de migrants ('000) |
|---|---------------------------|
| Grand Tunis <i>(gouvernorats de Tunis, Ariana, Ben Arous et Mannouba)</i> | 200,3 |
| Nord Est | 41,5 |
| Nord Ouest | 25,2 |
| Centre Est | 106,6 |
| Centre Ouest | 22,1 |
| Sud Est | 32,7 |
| Sud Ouest | 16,2 |
| Total | 444,6 |

Source : Recensement de la population tunisienne, 2004.

Graphique 8. Mouvement migratoire interrégional, Tunisie, 1999 - 2004

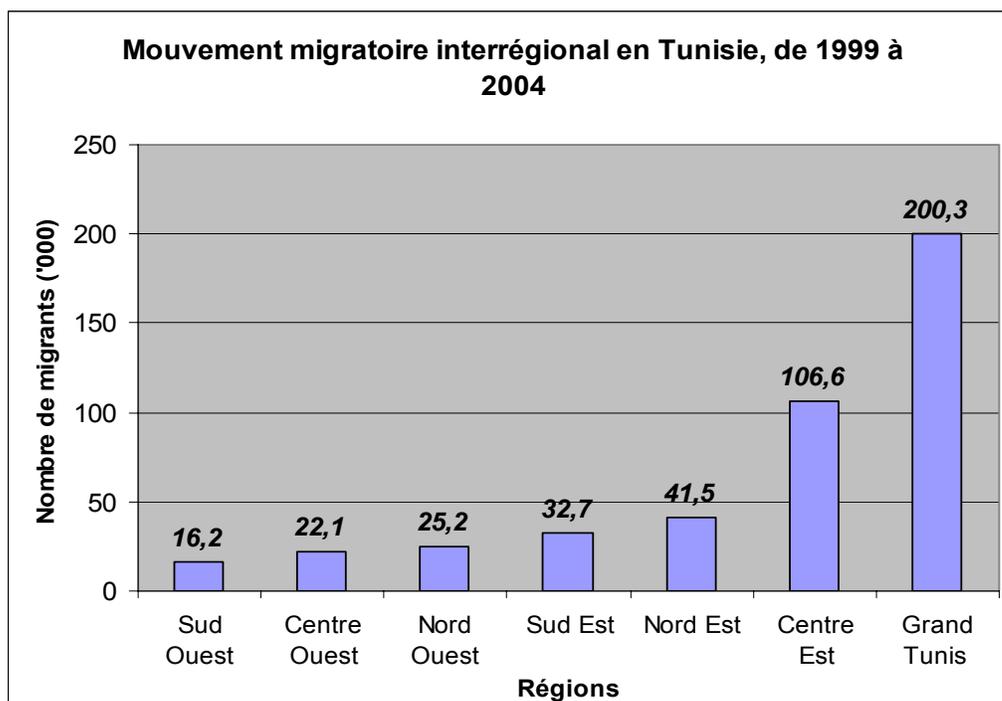
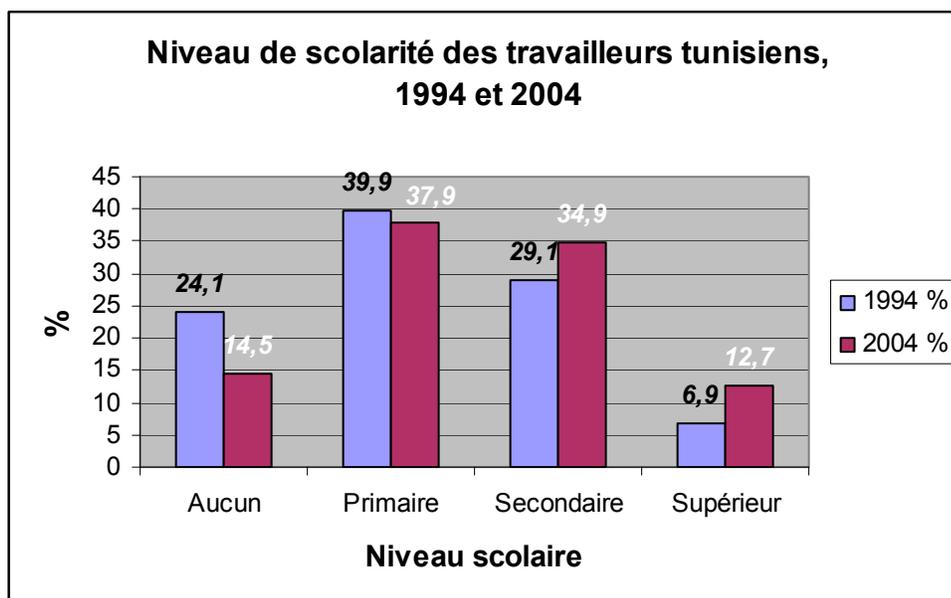


Tableau 11. Niveau de scolarité des travailleurs, Tunisie, 1994 et 2004

| Niveau scolaire | 1994 (%) | 2004 (%) |
|-------------------|----------|----------|
| Aucun | 24,1 | 14,5 |
| Primaire | 39,9 | 37,9 |
| Secondaire | 29,1 | 34,9 |
| Supérieur | 6,9 | 12,7 |

Source : Recensement de la population tunisienne, 2004.

Graphique 9. Niveau de scolarité des travailleurs, Tunisie, 1994 et 2004



Annexe D. fiches participants

Fiches-Participants

Ahmed

Âge : 29 ans

Sexe : masculin

Statut : Célibataire

Profession : fonctionnaire responsable des relations publiques dans un organisme étatique.

Lieu de résidence : Tunis (capitale nationale)

Origine : nord-ouest de la Tunisie, d'une zone rurale.

Études : dans des établissements étatiques, études secondaires en sciences expérimentales, diplôme communication.

Famille : frères et sœurs éduqués (niveau secondaire), mère et père analphabètes.

Équipements technologiques et situation matérielle : pas de voiture, pas d'appartement (location), possession d'une télévision équipée d'un récepteur numérique (parabole), ordinateur et Internet au bureau, poste radiophonique, téléphone portable.

Asma

Âge : 28 ans

Sexe : féminin

Statut : Célibataire

Profession : employée rattachée au service marketing dans une boîte informatique privée.

Lieu de résidence : Tunis (capitale nationale)

Origine : la capitale

Études : dans des établissements étatiques, études secondaires en mathématiques, diplôme en marketing.

Famille : frères, sœurs et père éduqués (niveau universitaire), mère analphabète.

Équipements technologiques et situation matérielle : pas d'appartement (location), possession d'une voiture, d'une télévision équipée d'un récepteur numérique (parabole), ordinateur et Internet au bureau, poste radiophonique, téléphone portable et fixe.

Anwar

Âge : 33 ans

Sexe : masculin

Statut : célibataire

Profession : chef d'opérations financières dans un hôtel.

Lieu de résidence : Zarzis (zone touristique).

Origine : sud-est de la Tunisie, d'une zone rurale.

Études : dans des établissements étatiques, études secondaires en sciences économiques, diplôme en sciences de la gestion.

Famille : frères et sœurs éduqués (niveau secondaire), mère et père analphabètes.

Équipements technologiques et situation matérielle : pas de voiture, pas d'appartement (location), possession d'une télévision équipée d'un récepteur numérique (parabole), ordinateur et Internet au bureau, téléphone portable.

Azer

Âge : 27 ans

Sexe : masculin

Statut : fiancé

Profession : informaticien au ministère des Finances.

Lieu de résidence : Tunis

Origine : sud-est de la Tunisie, d'une zone urbaine.

Études : dans des établissements étatiques, études secondaires en sciences expérimentales, diplôme en informatique de gestion.

Famille : frères et sœurs éduqués (niveau universitaire et secondaire), mère et père analphabètes.

Équipements technologiques et situation matérielle : pas d'appartement (location), possession d'une voiture, d'une télévision équipée d'un récepteur numérique (parabole), ordinateur et Internet au bureau, chaîne stéréo, téléphone portable, matériel (logiciels) pour composer de la musique.

Brahim

Âge : 30 ans

Sexe : masculin

Statut : fiancé

Profession : employé au ministère de l'Intérieur.

Lieu de résidence : Tunis

Origine : sud-est de la Tunisie, d'une zone rurale.

Études : dans des établissements étatiques, études secondaires en lettre, diplôme en droit.

Famille : frères et sœurs éduqués (niveau secondaire), mère et père analphabètes.

Équipements technologiques et situation matérielle : pas d'appartement (location), possession d'une voiture, d'une télévision équipée d'un récepteur numérique (parabole), ordinateur au bureau, chaîne stéréo, téléphone portable, collection de radios (années 30 et 40).

Chiraz

Âge : 27 ans

Sexe : féminin

Statut : mariée

Profession : employée dans un laboratoire, rattaché à la Faculté de médecine de Tunis.

Lieu de résidence : Tunis

Origine : sud-est de la Tunisie, d'une zone rurale.

Études : dans des établissements étatiques, études secondaires en sciences expérimentales, diplôme en sciences naturelles.

Famille : frères et sœurs éduqués (niveau universitaire), mère et père éduqués (niveau secondaire).

Équipements technologiques et situation matérielle: pas de voiture, possession d'un appartement, d'une télévision équipée d'un récepteur numérique (parabole), ordinateur et Internet au bureau, ordinateur à domicile, chaîne stéréo, téléphone fixe, téléphone portable, climatiseur.

Mokthar

Âge : 35 ans

Sexe : masculin

Statut : marié

Profession : enseignant au secondaire.

Lieu de résidence : Zarzis

Origine : sud-est de la Tunisie, d'une zone urbaine.

Études : dans des établissements étatiques, études secondaires en lettres, diplôme en lettres.

Famille : frères et sœurs éduqués (niveau secondaire), mère et père analphabètes.

Équipements technologiques et situation matérielle : Possession d'une maison, pas de voiture, possession d'une télévision équipée d'un récepteur numérique (parabole), ordinateur à la maison, chaîne stéréo, téléphone portable, téléphone fixe, climatiseur.

Dali

Âge : 29 ans

Sexe : masculin

Statut : fiancé

Profession : inspecteur financier.

Lieu de résidence : Tunis

Origine : centre ouest de la Tunisie, d'une zone rurale.

Études : dans des établissements étatiques, études secondaires en sciences économiques, diplôme en informatique de gestion.

Famille : frères et sœurs éduqués (niveau universitaire), mère et père analphabètes.

Équipements technologiques et situation matérielle : Pas de voiture, appartement (location), possession d'une télévision (pas de récepteur numérique), ordinateur au bureau (pas d'Internet), chaîne stéréo, téléphone portable.

Majed

Âge : 28 ans

Sexe : masculin

Statut : célibataire

Profession : employé dans un laboratoire rattaché à la faculté des sciences de Tunis.

Lieu de résidence : Tunis

Origine : sud-ouest de la Tunisie, zone rurale.

Études : dans des établissements étatiques, études secondaires en sciences expérimentales, diplôme en sciences naturelles.

Famille : frères et sœurs éduqués (niveau secondaire), mère et père analphabètes.

Équipements technologiques et situation matérielle : Pas de voiture, appartement (location), possession d'une télévision avec récepteur numérique, ordinateur et Internet au bureau, ordinateur à domicile, chaîne stéréo, téléphone portable.

Amel

Âge : 42 ans

Sexe : féminin

Statut : divorcée

Profession : fonctionnaire à l'Office National du Tourisme.

Lieu de résidence : Tunis

Origine : Nord-est de la Tunisie, zone urbaine.

Études : dans des établissements étatiques, études secondaires en sciences économiques, diplôme en sciences économiques.

Famille : frères et sœurs éduqués (niveau universitaire), père éduqué (niveau secondaire), mère analphabète.

Équipements technologiques et situation matérielle: habite avec les parents dans la maison familiale (a sa propre chambre), pas de voiture, possession d'une télévision équipée d'un récepteur numérique (parabole), ordinateur et Internet au bureau, chaîne stéréo, téléphone fixe, téléphone portable, climatiseur.

Hajer

Âge : 37 ans

Sexe : féminin

Statut : fiancée

Profession : fonctionnaire documentaliste à l'Agence Nationale de la Protection de l'Environnement.

Lieu de résidence : Tunis

Origine : sud-est de la Tunisie, zone rurale.

Études : dans des établissements étatiques, études secondaires en lettres, diplôme en techniques de la documentation.

Famille : frères et sœurs éduqués (niveau universitaire et secondaire), père éduqué (niveau secondaire), mère analphabète.

Équipements technologiques et situation matérielle: possession d'un appartement et d'une voiture, possession d'une télévision équipée d'un récepteur numérique (parabole), ordinateur et Internet au bureau, chaîne stéréo, téléphone fixe, téléphone portable.

Djamel

Âge : 28 ans

Sexe : masculin

Statut : célibataire

Profession : ingénieur au ministère de l'Agriculture.

Lieu de résidence : Tunis

Origine : sud-ouest de la Tunisie, d'une zone rurale.

Études : dans des établissements étatiques, études secondaires en sciences expérimentales, diplôme en hydraulique.

Famille : frères et sœurs éduqués (niveau secondaire et universitaire), mère et père analphabètes.

Équipements technologiques et situation matérielle : Pas de voiture, appartement (location), possession d'une télévision avec récepteur numérique, ordinateur et Internet au bureau, chaîne stéréo, téléphone portable, matériel technologique pour l'exercice du travail.

Kaïs

Âge : 31 ans

Sexe : masculin

Statut : marié

Profession : journaliste à l'Agence Tunis Presse (TAP)

Origine : nord-ouest de la Tunisie, zone rurale.

Études : dans des établissements étatiques, études secondaires en lettres, diplôme en journalisme.

Famille : frères et sœurs éduqués (niveau secondaire), mère et père analphabètes.

Équipements technologiques et situation matérielle : Possession d'une voiture, appartement (location), possession d'une télévision avec récepteur numérique, ordinateur et Internet au bureau, ordinateur et Internet à la maison, chaîne stéréo, téléphone portable et fixe.

Aya

Âge : 27 ans

Sexe : féminin

Statut : fiancée

Profession : fonctionnaire à l'Office National de la Famille et de la population

Lieu de résidence : Tunis

Origine : nord-ouest de la Tunisie, zone urbaine.

Études : dans des établissements étatiques, études secondaires en lettres, diplôme en communication.

Famille : frères et sœurs éduqués (niveau universitaire et secondaire), père et mère analphabètes.

Équipements technologiques et situation matérielle: possession d'un appartement et d'une voiture, possession d'une télévision équipée d'un récepteur numérique (parabole), ordinateur et Internet au bureau, chaîne stéréo, téléphone fixe, téléphone portable, climatiseur.

Elhem

Âge : 37 ans

Sexe : féminin

Statut : fiancée

Profession : chargée de communication à la l'Office de Thermalisme.

Lieu de résidence : Tunis

Origine : nord-est de la Tunisie, zone rurale.

Études : dans des établissements étatiques, études secondaires en lettres, diplôme en communication

Famille : frères et sœurs éduqués (niveau universitaire), père éduqué (niveau universitaire), mère analphabète.

Équipements technologiques et situation matérielle: pas de voiture, appartement (location), possession d'une télévision équipée d'un récepteur numérique (parabole), ordinateur et Internet au bureau, ordinateur à domicile, téléphone fixe, téléphone portable.

Marwan

Âge : 30 ans

Sexe : masculin

Statut : marié

Profession : journaliste et animateur radio.

Lieu de résidence : Tunis

Origine : sud-est de la Tunisie, d'une zone rurale.

Études : dans des établissements étatiques, études secondaires en lettres, diplôme en journalisme.

Famille : frères et sœurs analphabètes, mère et père analphabètes.

Équipements technologiques et situation matérielle : Pas de voiture, appartement (location), possession d'une télévision avec récepteur numérique, ordinateur et Internet au bureau, ordinateur au domicile, chaîne stéréo, téléphone portable et fixe.

Anas

Âge : 27 ans

Sexe : masculin

Statut : célibataire

Profession : media manager dans une multinationale.

Lieu de résidence : Tunis

Origine : centre ouest de la Tunisie, d'une zone rurale.

Études : dans des établissements étatiques, études secondaires en sciences expérimentales, diplôme en communication. Famille : frères et sœurs éduqués (niveau universitaire), mère et père analphabètes.

Équipements technologiques et situation matérielle : possession d'une voiture, appartement (location), possession d'une télévision avec récepteur numérique, ordinateur et Internet au bureau, ordinateur portable, chaîne stéréo, téléphone portable.

Wissal

Âge : 39 ans

Sexe : féminin

Statut : mariée

Profession : chef de service dans une banque.

Lieu de résidence : Tunis

Origine : centre de la Tunisie, d'une zone urbaine.

Études : dans des établissements étatiques, études secondaires en économie, diplôme en sciences économiques.

Famille : frères et sœurs éduqués (niveau secondaire), père éduqué (niveau secondaire), mère analphabète.

Équipements technologiques et situation matérielle: deux voitures, maison, possession de plusieurs télévisions équipées de récepteurs numériques (parabole), ordinateur et Internet au bureau, ordinateur et Internet à domicile, téléphone fixe, téléphone portable, climatiseur, instruments de musique pour les enfants.

Annexe E. Opérateurs

Tunisiana

Sources d'information : www.tunisiana.com et <http://fr.wikipedia.org/wiki/Tunisiana>

Tunisiana SA est le seul opérateur privé de télécommunications en Tunisie. Il est détenu par le groupe Orascom Télécom. Doté d'un capital de 330 millions de dinars, il est fondé le 11 mai 2002. Tunisiana réalise son lancement commercial le 27 décembre 2002, et, 6 mois plus tard, son réseau pour téléphones mobiles couvre 60% de la population tunisienne. Le 16 décembre 2004, Tunisiana passe le cap du million d'abonnés (1,5 millions en 2005). La couverture du réseau s'étend à 99% de la population dans le courant de l'année 2005. Tunisiana est également un fournisseur d'accès à Internet.

Tunisie Télécom

Source d'information : <http://www.tunisiatelecom.tn>

Indicateurs clés

- Capital social 875 millions d'euros,
- Chiffre d'affaires (2004) : 750 millions d'euros,
- Densité téléphonique : 42%,
- 6 centres d'assistance à la clientèle de la téléphonie fixe, mobile et data,
- Plus de 70 agences commerciales au service de la clientèle,
- Un effectif de 8000 agents hautement qualifiés,
- 65000 hommes jour de formation.

Domaine d'activité

En tant qu'opérateur, TUNISIE TELECOM est chargé de:

- L'installation, l'entretien et l'exploitation des réseaux publics de télécommunications.
- L'offre de tous les services publics ou privés de télécommunications correspondant aux divers besoins à caractère social et économique.
- La promotion des nouveaux services de télécommunications.
- La contribution au développement des études et recherches scientifiques liées au secteur des télécommunications.

- La participation à l'effort national d'enseignement supérieur en matière de télécommunications,
- L'application des conventions et traités des organisations internationales et régionales spécialisées dans le domaine des télécommunications.
- La promotion de la coopération à tous les niveaux dans tous les domaines des télécommunications.

Abonnés

| | |
|---|---|
| Fixe : | Mobile : |
| <ul style="list-style-type: none"> • Postpayé : 724768 • Prépayé : 534311 | <ul style="list-style-type: none"> • Postpayé : 41798 • Prépayé : 3222794 |
| Transmission de données | Rurale : |
| <ul style="list-style-type: none"> • Frame Relay : 4555 • ADSL : 9210 • LS : 4464 • RNIS : 2192 • X25 : 1842 | <ul style="list-style-type: none"> • Mobirif : 34846 • WLL : 16992 |

Dates clés

- 17 Avril 1995
Promulgation de la loi N°36 portant création de l'office national des télécommunications, dénommé TUNISIE TELECOM.
- 1er Janvier 1996
Mise en place de l'Office Nationale des Télécommunications.
- 20 Mars 1998
Inauguration de la première ligne GSM par Monsieur le Président de la République.
- Décembre 1999
Promulgation du décret N°2844 du 27 décembre 1999, relatif au statut de TUNISIE TELECOM.
- 17 Mai 2000
Attribution de la première licence de téléphonie mobile en Mauritanie au consortium Mattel (détenue à 51% par TUNISIE TELECOM).
- Fin 2002
Restructuration de TUNISIE TELECOM en Société Anonyme.

- 27 Décembre 2002
Mémorandum d'interconnexion entre TUNISIE TELECOM et Orascom Télécom Tunisie.
- 07 Juillet 2004
Signature de la convention d'interconnexion entre TUNISIE TELECOM et Orascom Télécom Tunisie.
- 09 Juillet 2004
Premier Conseil d'Administration de la Société Nationale des Télécommunications suite à la transformation de TUNISIE TELECOM en Société Anonyme.

Tunisie Télécom dans le monde

Depuis sa création TUNISIE TELECOM s'est orienté vers l'exportation de son savoir faire pour le développement des réseaux et de nouveaux services dans les marchés émergents.

- TUNISIE TELECOM a mis en place, exploite et commercialise le premier réseau GSM en Mauritanie (MATTEL).
- TUNISIE TELECOM a conclu une convention de coopération technique avec Djibouti Télécom pour le développement de ses réseaux de Télécommunications.
- Une participation active aux grands projets mondiaux de télécommunication à travers des partenariats tels que Thuraya, Rascom, SEA-ME-WE4, etc.

Annexe F. Téléphonie mobile

Téléphonie mobile, définition.

Source d'information : <http://fr.wikipedia.org/>

Un téléphone mobile, également nommé GSM par synecdoque (ce n'est que le nom de la dernière technologie), portable, téléphone cellulaire, permet de communiquer par téléphone sans être relié par câble à une centrale. Les sons sont transmis par des ondes électromagnétiques dans un réseau spécifique. On peut donc communiquer de tout lieu où une antenne de relais capte les émissions de l'appareil utilisé.

Caractéristiques

Sa fonction d'usage est la communication vocale mais le téléphone mobile permet aussi d'envoyer des messages textes agrémentés de vidéos, d'images ou de sons. Des applications embarquées permettent de naviguer sur Internet, d'écouter de la musique, etc.

Sécurité

Un code à quatre chiffres protège de l'utilisation frauduleuse, c'est le NIP (plus connu sous l'appellation française *code PIN*). L'appareil est identifié sur le réseau grâce à un numéro unique, ce numéro IMEI pour *International Mobile Equipment Identity* est à donner à son opérateur dans le cas de perte ou de vol, cela lui permettra de bloquer l'utilisation de votre téléphone au niveau national et international.

Évolutions futures

Localisation automatique (ou géolocalisation) : comme la couverture des antennes de relais est réduite et que celles-ci se recoupent (il y en a environ 35 000 en France), il est facile, par triangulation, de localiser assez précisément la position du téléphone mobile. Les opérateurs vont mettre cela à profit pour offrir des services de guidage automatique pour piétons ou des informations locales. En France, ce service est disponible pour les mobiles équipés d'i-mode d'un certain opérateur depuis novembre 2003.

Augmentation de l'aptitude des GSM à transmettre des données numériques. Maintenant qu'on est passé à la norme GPRS, pour aller encore plus loin, il faudra installer un nouveau réseau radio. On passerait alors à la norme UMTS (dite de 3^e génération). Cela donnerait

un débit de l'ordre de 384 kbits/s (pouvant aller théoriquement jusqu'à 1,9 Mbits/s) alors que le GPRS ne permet qu'un débit théorique de 110 kbits/s (en pratique 30/40 kbits/s) et le mode GSM de base 9,6 kbits/s.

Le téléphone mobile semble réussir là où ont échoué des technologies antérieures : devenir un *couteau suisse numérique*. Comme ce dernier, le téléphone mobile tient dans la poche, est relativement simple à utiliser et recouvre une multitude de fonctions liées au nomadisme : de simple téléphone à l'origine, il permet désormais d'envoyer des messages textuels (SMS, MMS, courriel), il sert de montre/chronomètre/minuteur, de télécommande (s'il est équipé de Bluetooth) et il remplace de plus en plus les PDA (c'est alors un smartphone) ou même l'appareil-photo (c'est alors un photophone).

Le téléphone mobile est également amené à évoluer vers les systèmes de paiement : porte-monnaie électronique. Par exemple, au Japon, l'opérateur de téléphonie mobile japonais NTT DoCoMo et l'établissement de crédit JCB déploient en 2005 un téléphone mobile équipé du système de paiement QuicPay qui communique par radio, sans contact, avec le terminal du commerçant (opération pilote en 2005 avec les taxis de Yokohama près de Tokyo).

Distribution et vente de contenu sous forme numérique, comme la musique, en France les principaux opérateurs disposent d'une offre dans ce domaine. Les MVNO, NRJ Mobile et M6 Mobile en font même leur principal produit d'appel. Il s'agit en fait d'un système de radio personnalisée, qui après inscription et définition des goûts n'envoie que les morceaux qui sont le plus susceptibles de plaire à l'utilisateur. Le gros avantage de cette innovation serait la possibilité de découvrir de nouveaux groupes/artistes. Cette technologie fonctionnerait sur le même principe que les PodCasts, avec des morceaux téléchargés précédemment et que l'on peut écouter à son gré.

Il semble que la voie tracée par la plupart des producteurs, mais aussi ce que demande le public soit une convergence des technologies et des concepts vers un seul appareil multimédia. Ainsi, les téléphones mobiles se sont vus ajouter, ces dernières années, des fonctions agenda, lecteur multimédia, appareil photo numérique et autres chronomètre ou dictaphone... À l'avenir sans doute connaissons-nous aussi une compatibilité totale entre tous les appareils nous entourant, nous facilitant ainsi leur utilisation et nous permettant

de nous focaliser sur leur apport bénéfique dans notre vie quotidienne plutôt que sur des préoccupations techniques de compatibilité.

Risques

Risque électromagnétique

Plusieurs associations et scientifiques assurent que les systèmes de téléphonie portable posent des problèmes pour la santé de certains groupes d'individus (femmes enceintes ou jeunes enfants, par exemple). Si ce risque est pris en compte lors de l'installation des relais, celui lié au terminal portable lui même reste l'objet d'une forte polémique. Si les risques sont aujourd'hui considérés comme mineurs pour une utilisation normale par un adulte, l'état des connaissances est beaucoup plus vague en ce qui concerne les risques potentiels pour les enfants (dont le cerveau, en plein développement, est plus sensible aux perturbations), d'autant plus que l'utilisation qui en est faite est parfois intensive.

Le CIRC coordonne une étude internationale « Interphone » qui vise à préciser les liens éventuels entre utilisation des portables et cancer. Mais les opérateurs mobiles apportent le tiers des financements à cette recherche, ce qui peut laisser craindre des conflits d'intérêts.

L'Agence Française de Sécurité Sanitaire Environnementale a publié en juin 2005 un nouvel avis sur les portables.

À l'heure actuelle, les fréquentes évolutions technologiques des téléphones portables ne permettent pas d'avoir une connaissance fiable du risque. En effet, il faut plusieurs années pour mener une étude épidémiologique ayant assez de puissance pour s'attaquer aux faibles doses de rayonnement émis par les portables. Ainsi, les études dont nous disposons aujourd'hui ne concernent que les premières générations de portables. Mais depuis, la 3G se développe et les fréquences évoluent.

Selon une étude suédoise conduite par Kjell Mild, les utilisateurs intensifs de téléphone mobile ont 240% de risques en plus d'être atteints d'une tumeur maligne au cerveau du côté où ils utilisent leur téléphone.

Risque comportemental

Le fait de téléphoner mobilise une partie de l'attention. Le fait que le téléphone portable puisse être utilisé n'importe où induit une surcharge mentale qui détourne de la tâche en

cours. Son utilisation, « mains libres ou pas » est source d'accidents (accident du travail, accident domestique, accident de la route). En outre, l'utilisation des téléphones mobiles est interdite dans les hôpitaux, les avions de ligne et les stations-service pour des raisons de sécurité et par mesure de précaution.

Le risque n'est pas uniquement lié au fait qu'une main est occupée par l'appareil, problème facilement réglé par les systèmes d'écouteur et microphone déportés (kits « main-libre » ou « piéton »), mais par le manque d'attention. Cela peut aller de l'anecdote ennuyeuse (le distributeur de billets qui « avale » la carte de retrait par manque d'attention) à des situations plus traumatisantes (vol à l'arrachée favorisé par l'inattention) ou dramatiques (accident).

Une étude de l'administration étatsunienne pour la sécurité sur les autoroutes, la NHTSA (*National Highway Traffic Safety Administration*), a relevé qu'aux États-Unis en 2005, à un instant donné, environ 6 % des conducteurs utilisaient un téléphone tenu en main en conduisant (soit 974 000 véhicules à un moment donné), et que 0,7 % des conducteurs téléphonaient avec un écouteur-microphone déporté, et que 0,2 % des conducteurs étaient en train de composer un numéro³.

Phénomène de société

L'utilisation du téléphone mobile a connu une augmentation brutale dans les années 1990, jusqu'à saturation du marché peu après 2000. D'abord réservé à une élite sociale pour une utilisation professionnelle, il s'est répandu jusqu'à devenir le moyen de communication privilégié d'un grand nombre de personnes.

Le formidable succès commercial et la concurrence acharnée qui en résulte font émerger des phénomènes de mode : apparition de téléphones à coques multiples interchangeables, incorporation de la photographie numérique ou de la lecture multimédia, etc.

Des études sociologiques en Angleterre ont montré que le téléphone mobile avait supplanté la cigarette en tant que symbole du passage à l'âge adulte pour les jeunes adolescents.

Journée mondiale sans téléphone portable

En 2001, l'idée d'une *Journée mondiale sans téléphone portable* a été lancée par l'écrivain français Phil Marso. C'est en référence au célèbre refrain de Nino Ferrer « Gaston y'a le

téléfon qui son, y'a jamais person qui y répond » que la date du 6 février a été retenue : c'est en effet à cette date que Saint Gaston est fêté dans le calendrier français.

L'organisateur de cette initiative se défend de partir en croisade contre le téléphone portable — et pour cause : il est aussi l'auteur, entre autres, de divers ouvrages qui y sont consacrés, et notamment de romans entièrement écrits en langage SMS. Il s'agit donc d'une démarche qu'il qualifie de « citoyenne », et à l'occasion de laquelle il entend bien créer un débat de réflexion autour des bouleversements que cet outil de communication a occasionnés dans la société depuis son avènement.

Accessoires pour téléphone portable

Aujourd'hui les téléphones portables ne se conçoivent plus sans accessoires : housses, coques interchangeable, cordons décoratifs, etc. L'une des tendances est celle des accessoires sans fil, comme les oreillettes ou les kits mains-libres de voiture. Le téléchargement de « logos » et de sonneries par le biais de numéros ou SMS surtaxés représente également un marché lucratif.

Recyclage et déchets

Un téléphone mobile contient des éléments nuisibles à l'environnement. En Europe, les téléphones mobiles font l'objet d'une collecte sélective, et ne doivent pas être jetés à la poubelle (ceci est rappelé par un sigle sur la batterie par exemple). Le cadre légal est défini par la directive européenne 2002/96/CE relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques. Cette directive est traduite en droit français par le décret d'application 2005-829 du 20 juillet 2005. Il impose aux fabricants et vendeurs de téléphones portables d'organiser leur collecte.

Les déchets électroniques dans leur ensemble sont ceux dont le volume croît le plus rapidement. Ils nécessitent une filière de collecte et de recyclage spécialisée. De plus, téléphone portable contient des métaux lourds, notamment sa batterie, qui ne sont pas traités correctement dans les filières classiques. Lors de la vente d'un téléphone mobile, un distributeur est désormais tenu de reprendre gratuitement le téléphone mobile usagé remis par le client. Il existe aussi des centres de collecte, mais ils manquent actuellement de publicité. Les trouver relève du jeu de pistes.

Téléphonie mobile, fonctionnement.

(« GSM : l'ABC », Pr. Sami Tabbane, Tunisciences, N°9, avril 98)

Les communications mobiles sont les applications qui ont un taux de croissance le plus élevé dans le secteur des télécommunications. Cela concerne les réseaux radio professionnels, les systèmes sans cordon, les réseaux cellulaires, la radio messagerie ou encore les systèmes de communications par satellite. Les réseaux cellulaires sont certainement ceux qui connaissent la popularité la plus grande actuellement avec des taux de pénétration en croissance constante. Donnons quelques chiffres parmi les plus élevés dans le monde : 34% en Norvège, 32% en Suède, 26% en Australie, 20% au Japon, 16% en Italie et 13 % au Royaume-Uni (chiffre de septembre 1997). Par comparaison, le taux de pénétration du réseau fixe en Tunisie est de l'ordre de 6%. Parmi les différents systèmes cellulaires, le GSM est certainement celui qui rassemble le plus d'utilisateurs actuellement et celui dont le taux de croissance est le plus important. Bientôt en Tunisie, ce système offre de multiples avantages que nous nous proposons de détailler dans cet article.

Les éléments de base

Le système GSM est un système dit « cellulaire ». Ce terme provient de la mise en œuvre du concept cellulaire qui consiste à recouvrir la surface sur laquelle on souhaite offrir le service (le Grand Tunis par exemple) par des cellules. Une cellule est une zone de taille plus ou moins importante (de quelques kilomètres à quelques dizaines de kilomètres de diamètre en général) desservie par un équipement d'émission/réception appelé station de base (ou BTS) et situé généralement sur un point haut (en haut d'une montagne, au dessus d'un immeuble...). Une station de base « arrose » par des ondes radio-électriques la zone à couvrir et permet ainsi aux abonnés mobiles qui s'y trouvent de communiquer avec le réseau de télécommunications. Une station de base GSM est contrôlée par un équipement intelligent appelé « contrôleur de station de base » (ou BSC). Un BSC peut contrôler de quelques dizaines à quelques centaines de cellules (chaque cellule étant desservie par une BTS). Le BSC est raccordé à un autocommutateur (appelé MSC) permettant de faire la gestion des appels entre les mobiles et le reste du réseau de télécommunications. Le MSC est associé à une base de données appelée VLR (pour *Visitor Location Register*) dans laquelle sont enregistrées toutes les informations (numéro d'abonné, services souscrits...) concernant les abonnés situés dans les cellules gérées par

les BSC raccordés au MSC. Par exemple, le VLR de Tunisie Télécom pourra contenir les informations concernant les abonnés de Tunisie Télécom qui se trouvent en Tunisie et les informations des abonnés étrangers (venant d'un réseau allemand, français ou italien par exemple) qui se trouvent également en Tunisie pour des vacances ou pour des affaires. Les MSCs du réseau GSM sont reliés entre eux de façon à permettre les communications entre mobiles et sont également reliés au réseau téléphonique commuté pour permettre les communications entre un abonné du réseau fixe et un abonné GSM. Un réseau GSM contient également une base de données nominale appelée HLR (pour *Home Location Register*) dans laquelle sont enregistrées toutes les informations concernant les abonnés du réseau GSM. Le HLR de Tunisie Télécom contiendra les informations d'abonnement de tous les abonnés du réseau GSM de Tunisie Télécom. Notons, enfin, l'existence d'un équipement de gestion et de maintenance appelé OMC (pour *Operating and Maintenance Center*) permettant aux opérateurs humains de modifier les paramètres du réseau (par exemple les puissances des BTS) ou de récupérer des statistiques sur le réseau (par exemple les puissances des BTS) ou de récupérer des statistiques sur le réseau (par exemple le nombre de communications pour chaque cellule) ou encore d'être informé des alarmes (par exemple le problème d'émission sur une BTS particulière).

Un abonné GSM doit donc disposer d'un terminal mobile appelé portable (s'il se présente sous la forme d'une petite mallette) ou portatif (s'il se présente sous forme d'un terminal de petite taille que l'on peut mettre dans sa poche par exemple). L'abonné GSM doit également disposer d'une carte SIM (pour *Subscriber Identity Module*) qu'il introduira dans son terminal. La carte SIM a la taille d'une carte bancaire et contient une puce électronique sur laquelle sont inscrites toutes les informations d'abonnement de l'abonné GSM. Sans cette carte SIM, le terminal GSM est inutilisable, ou tout au plus, l'utilisateur ne peut passer que des appels d'urgence (pompiers, ambulances,...) si cela est autorisé par l'opérateur du réseau GSM. Comme toutes les autres cartes bancaires, la carte SIM est protégée par un code d'accès que seul l'abonné correspondant est censé connaître. Ainsi, un abonné GSM pourra se procurer sa carte SIM auprès de son opérateur (dans les ACTELS de Tunisie Télécom en Tunisie) et acheter son terminal chez n'importe quel vendeur de terminaux agréé.

L'une des grandes innovations du GSM par rapport aux systèmes précédents (tel le MMT 450 utilisé actuellement en Tunisie est appelé RTM) est la transmission de parole

numérique sur l'interface radio, ce qui permet, d'une part, une meilleure qualité des communications et, d'autre part, une intégration des services (voix et données).

Les prestations

Le système GSM offre en premier lieu la possibilité d'établir des communications bidirectionnelles (comme pour le téléphone fixe) avec la possibilité d'appeler et d'être appelé, à condition qu'il se trouve sous la couverture de l'une des BTS du réseau. Le service essentiel du GSM est la possibilité d'itinérance (ou de *roaming*) internationale qu'il offre aux abonnés. Un abonné GSM peut, grâce à ce service, se déplacer dans tous les réseaux des opérateurs avec lesquels son opérateur nominal a conclu des accords d'itinérance, et utiliser son terminal comme s'il était dans son pays d'origine. Par exemple, un abonné Tunisie Télécom pourra se déplacer en Italie, en France, en Angleterre, au Maroc, au Moyen-Orient ou encore en Afrique du Sud et appeler ou recevoir des appels comme s'il se trouvait en plein centre de Tunis. Un abonné GSM peut donc être appelé de n'importe où sans que l'appelant ne sache où il se trouve. Le terminal peut donc sonner à Stockholm, à Londres, à Munich, à Milan, à Beyrouth ou à Johannesburg sans que l'appelant ne puisse le savoir.

Le GSM offre en outre un service d'échange de messages courts (160 caractères alphanumériques au maximum) qui permet à un utilisateur GSM de recevoir des messages (par exemple des informations météo, de trafic routier, boursières, sportives...) ou d'envoyer des messages (par exemple pour réserver une place au cinéma). Les services développés utilisant des messages courts sont infinis et ouverts à n'importe quel fournisseur de services, indépendamment de l'opérateur.

Le GSM doit évoluer vers la phase 2+ (nous en sommes actuellement à la phase 2) qui intégrera des services de données haut débit permettant la connexion à Internet pour des connexions multimédia. Des études actuelles sont consacrées au développement de terminaux bi-mode permettant la connexion d'un terminal à des réseaux GSM et DECT (systèmes sans cordon desservant l'intérieur de bâtiments) par exemple ou encore GSM et GLOBALSTAR (réseau par satellite).

Annexe G. Autobiographie intellectuelle

Cette partie de mon⁷⁴ texte se veut une sorte d'autobiographie intellectuelle retraçant les principaux éléments ayant contribué à centrer mon intérêt sur l'étude des usages des technologies de communication en Tunisie. Bien que ma recherche ait pour objet le téléphone portable, j'ai choisi de montrer dans cette « histoire biographique » que l'Internet a également joué un rôle dans l'orientation de mon intérêt vers les techniques de communication. Ce texte constitue un inventaire autobiographique sans toutefois beaucoup s'attarder sur les émotions. La question que je me suis posée pour faire ce travail est pourquoi cet intérêt pour ces deux technologies ? Pourquoi ces technologies et pas les autres ? Bref, pourquoi ce sujet et non pas un autre ? En essayant de répondre à l'ensemble de ces questions, j'ai découvert que les motifs de mon choix remontaient parfois à longtemps. Dans ce qui suit, j'essayerai de présenter certains de ces éléments.

Internet, eux et nous

En 1995 dans le cadre de travaux scolaires, j'ai pour la première fois commencé à m'intéresser à Internet, à ce phénomène nouveau. Je me sentais privilégié de travailler sur ce phénomène. Quand je dis travailler, c'est pour mentionner que c'était purement théorique au départ. Autrement dit, c'était de la recherche documentaire sur le phénomène Internet dans le monde. En dépit du fait que jusqu'à ce moment-là je n'avais encore jamais « surfer » sur Internet je me sentais déjà technologiquement branché, en tout cas par rapport à mes amis au lycée. C'était également le cas de certains de mes camarades qui se sentaient vraiment des précurseurs en la matière. Juste le fait de parler d'Internet nous permettait de nous distinguer des autres, ceux qui ne savaient pas le faire. Il y avait eux puis nous.

Tout a commencé avec le web bien avant les autres services Internet comme le chat, le courrier électronique, le ftp, etc. Au lycée, Internet était devenu une sorte de mode. L'ouverture d'une publinet (cybercafé) à proximité de cet établissement a attisé les distinctions entre ceux qui étaient « in », ceux qui étaient branchés, et les autres (ceux qui

⁷⁴ Je me permets dans les pages qui suivent d'utiliser le « je » et non pas le « nous » universitaire pour insister davantage sur le côté subjectif de la matière qui s'y trouve. Les exemples sont pour la plupart des souvenirs et des faits relatifs à des choix personnels. L'utilisation du « je » me semble donc être la plus appropriée.

s'apprêtaient à prendre le train en marche, ceux qui étaient de certaine façon « out »). Internet a introduit une différenciation ainsi qu'une sorte de catégorisation non seulement intergénérationnelle (entre les jeunes et leurs aînés) mais aussi intra-générationnelle (intra-groupe). Ce « fossé numérique » alimentait à la fois frustration et déception. Ceux qui étaient à la page et branchés se vantaient d'avoir pu à temps apprivoiser la technologie et pour quelques-uns le savoir. Je me rappelle très bien que certains de mes amis, et moi-même par moment, affirmaient que l'Internet était l'incarnation du savoir et du savoir-faire. Ils étaient convaincus dur comme fer que c'était de loin la plus ingénieuse des inventions. Le fait de sentir cette technologie leur échapper de leurs mains, a frustré davantage ceux qui jusque-là n'ont pas fait le premier contact avec elle. Certains de mes amis disaient même qu'ils avaient peur de la déception. Ils avaient peur de ne pas pouvoir maîtriser cette technologie et par ricochet de se sentir ridicule devant les autres. Il y avait donc parfois un blocage psychologique qui empêchait certains de rejoindre les premiers usagers d'Internet.

Quelques années plus tard avec la démocratisation et la généralisation de l'accès « libre » aux services Internet grâce aux « publinets » et le matraquage médiatique et publicitaire sans précédent, l'écart entre les usagers s'est très vite laminé. Il n'y avait plus de personnes qui étaient complètement « out ». Il y avait bien entendu des formations différentes et des niveaux d'expertise qui variaient selon les usagers, mais le plus important était la prolifération des usages divers et nouveaux. L'écart n'est plus (ou pas seulement) entre les usagers (en terme de compétence et d'expertise) mais aussi au niveau des usages qui se diversifient de plus en plus.

Les usages les plus fréquents de l'Internet étaient généralement associés au divertissement et à la quête de l'information. C'est ce besoin d'être constamment informé qui a le plus attiré mon attention notamment dans un contexte tunisien où l'accès à l'information (de première main) est parfois difficile. En effet, la redondance et le manque de profondeur qui caractérisent les informations puisées dans les médias tunisiens (principaux organes de presses, télévision et radio) a poussé une large frange de la société (essentiellement des jeunes) à essayer d'être davantage informée par les sites Internet et transcender par le fait même certains interdits et tabous. La visite des sites au contenu prohibé (politique notamment) a très vite proliféré, mais des organes de contrôle (comme l'agence tunisienne de l'informatique) se sont développés en parallèle pour

contrecarrer la formation d'une communauté virtuelle de plus en plus menaçante du moins sur le plan politique. L'accès à plusieurs sites d'opposition a été, à tort ou à raison, interdit et les internautes avides de ce type d'information se trouvaient du coup, obligés de chercher d'autres alternatives.

Dans ma région Zarzis, ville touristique de 120 milles habitants au sud-est de la Tunisie, l'on a assisté à l'apparition d'un phénomène nouveau. Cette ville connaissait déjà dans les années 80 d'importantes vagues d'immigration vers l'Europe particulièrement l'Allemagne et la France. Jadis, ceux qui voulaient immigrer (des jeunes pour l'essentiel) n'avaient pas d'autres alternatives que d'aller au contact direct avec les touristes. Ils essayaient de nouer des contacts, de sympathiser avec les visiteurs, d'obtenir leur aide, d'avoir des informations sur ce qui est à faire pour pouvoir constituer des dossiers susceptibles d'être acceptés par les ambassades et les instances administratives des pays hôtes. Nombreux sont les jeunes qui ont pu immigrer grâce à cette pratique. Mais avec l'introduction d'Internet en Tunisie, et à Zarzis, l'on a assisté à la « virtualisation » de cette pratique. C'est devenu une pratique courante pour un jeune que d'aller passer quelques heures à surfer sur Internet pour consulter des sites pouvant contenir des informations susceptibles de l'aider à immigrer. Même le chat est utilisé pour concrétiser cette fin. Les jeunes intéressés par l'immigration constituaient des groupes afin de s'échanger entre eux des informations pratiques. Internet est devenu pour eux une chance, une occasion pour échapper à un quotidien de plus en plus âpre, à une société où ils ont de la difficulté à se frayer un chemin notamment en ce qui concerne les chances de pouvoir décrocher un emploi.

L'usage d'Internet par les cadres tunisiens a également attiré mon attention. En fait, il vaudrait mieux ne pas généraliser. De un, ce ne sont pas tous les cadres qui ont accès à Internet dans leurs bureaux. De deux, ceux qui sont branchés n'en font pas tous les mêmes usages. De trois, les propos et les remarques et les constats formulés sont surtout ceux de proches et d'amis travaillant dans le secteur public et privé. Ces cadres profitent de l'occasion pour aller sur des sites d'information (généralement Yahoo, rubrique actualité) pour consulter les dernières dépêches ou encore essayer de visiter des sites web contenant des informations auxquelles ils n'ont pas généralement accès. Disons que les usages convergent tous vers le besoin d'être informé. Vient ensuite le besoin d'être diverti. J'ai trouvé assez paradoxal, et une entreprise assez téméraire, que d'avoir ce genre de

comportement dans un contexte qui se politise de plus en plus à savoir l'administration tunisienne. Dans un milieu où l'on doit être politiquement correct, ces cadres adoptent un comportement loin d'être politiquement correct (du moins pour les instances politiques).

Ce sont donc ces quelques éléments qui ont suscité mon intérêt envers l'usage d'Internet en Tunisie. Ces pistes sont à creuser davantage pour éventuellement découvrir d'autres types d'usages. Le deuxième élément qui m'a toujours intéressé est le téléphone portable. Ce dernier est par ailleurs l'objet de ma thèse. Dans ce qui suit seront présentés, de façon sommaire, les éléments qui m'ont poussé à étudier cette technologie.

Le téléphone portable et les souvenirs d'enfance

L'élément déclencheur de mon intérêt à l'égard du téléphone cellulaire remonte pratiquement à mon enfance. Dans les années 80, ma région natale Zarzis connaissait un véritable essor économique entre autres choses grâce au tourisme. Cette conjoncture touristique favorable a attiré beaucoup d'investisseurs étrangers. Je me rappelle tout particulièrement d'un groupe espagnol, s'appelant « Dragados », qui s'est installé à Zarzis pour quelques années. Ce groupe était spécialisé dans l'aménagement portuaire notamment la construction des quais. Les autorités locales ont chargé ce groupe d'aménager le port parce que la ville abritera quelques années plus tard la deuxième zone franche (zone de libre échange) en Tunisie après celle du Bizerte au nord.

Les employés de cette entreprise avaient pour la plupart des téléphones sans fil, certainement les ancêtres du téléphone portable actuel. Ces téléphones (sorte de walkie talkie) avaient des dimensions imposantes, mais cela nous (moi et mes amis) intriguait quand même beaucoup. Nous nous sentions vraiment chanceux d'être au contact de cette technologie. C'était pour nous l'incarnation de « Hi-Tech ». Nous passions des heures et des heures sur les chantiers juste pour voir les employés les utiliser. Au départ, nous nous déplaçons sur les chantiers gigantesques pour voir les grosses machines (bulldozer et camions) œuvrer, mais notre intérêt s'est très vite focalisé sur le téléphone sans fil. C'était quelque chose d'inouï pour nous. On ne concevait pas qu'on pourrait téléphoner sans les câbles. Nous étions plutôt habitués au téléphone fixe. La question qui revenait de façon itérative était : par où passe la voix s'il n'y a pas des fils et des câbles ? On restait des heures à conjecturer et à formuler des hypothèses.

Au fil des ans, et avec le grand essor qu'a connu le téléphone portable en Tunisie on a fini par s'habituer et la stupéfaction un peu béate à l'égard de cette technologie a fini par disparaître cédant la place à d'autres types de questionnement. En ce qui me concerne, ce n'était plus l'objet en tant que tel qui m'intéressait, mais plutôt l'usage dont on fait. Je commençais effectivement à m'interroger sur les différents usages qu'on pouvait faire du téléphone portable. On communique tous grâce au téléphone portable mais le fait-on de la même façon et pour les mêmes fins ? J'avais remarqué que c'était essentiellement l'effet de la mode et les représentations qui se sont développés parallèlement au développement des fonctionnalités du téléphone portable qui encourageaient la prolifération de cette technologie en Tunisie. Les usages sont vraiment très variables et les significations accordées à ces usages le sont aussi.

Des observations préliminaires que j'ai effectuées il y a quelques années en Tunisie m'ont permis de réaliser que les usages et les représentations sur le cellulaire variaient d'une personne à une autre. Les plus importants sont les suivants : se montrer (technologiquement) branché, profiter de la distinction sociale qu'offre l'usage du portable, jouir du sentiment d'ubiquité, frimer, prolonger l'espace domestique, acquérir une certaine autonomie par rapport à ce même espace, se sentir en sécurité (être joignable partout), se sentir libre (moins d'obligation d'organiser les activités), etc.

À noter par ailleurs que nombreux usagers changent fréquemment de portable. Une personne avec qui j'ai eu une discussion, il y a quelques années, m'avait dit qu'elle considérait le portable comme le prolongement de son corps. C'est une partie d'elle, une partie intégrante de sa peau. Elle sent le besoin de changer de portable comme changer de chaussures. Pour elle, c'est impératif de suivre la mode. Par ailleurs, il y a des usagers qui utilisent de plus en plus le cellulaire pour filmer les fêtes et commémorer des moments inoubliables. Je me souviens très bien que lors d'un concert du rocker Joe Cocker à Tunis, nombreux étaient les spectateurs qui avaient ouvert leurs cellulaires pour donner aux membres de leurs familles ou encore à leurs ami(e)s la chance d'assister (virtuellement) au concert. Cela m'est arrivé à moi également lorsqu'un ami qui assistait à un concert de Julio Iglésias m'a, pour quelques minutes, permis d'entendre une de mes chansons préférées en direct. J'étais à Zarzis (au sud), lui était à Tunis (au nord) et pourtant on avait partagé les mêmes sensations ensemble.

J'avais aussi remarqué qu'il y a convergence entre l'usage d'Internet et du portable. En effet, certains usagers de cellulaires vont souvent chercher sur des sites spécialisés sur Internet de nouvelles sonneries pour leurs appareils. Il est depuis quelques années possible de télécharger et d'échanger des sonneries de cellulaire. Il y a même des clubs pour ça. Par ailleurs, il est parfois possible de déceler une certaine complémentarité entre l'usage de téléphone portable et Internet. Pour revenir sur le sujet des aspirants à l'immigration dans ma région, certains usagers visitaient des sites spéciaux pour avoir des informations sur les démarches administratives qu'il faut entreprendre. Ces usagers utilisaient ensuite leurs téléphones portables pour tisser des réseaux afin d'obtenir de plus amples informations sur les possibilités d'immigration pour l'Europe (France, Allemagne, Italie). Le téléphone devient donc un relais informationnel encourageant un mouvement social (l'immigration). L'usage de cette technologie pourrait être mis en relation avec le contexte socio-économique tunisien. Aspirant à davantage de liberté et de confort, ces usagers multiplient les tentatives pour joindre l'eldorado européen. Ils essayent de fuir, pour la plupart, le chômage et des conditions de vie parfois un peu rudes. Dans un pays où les jeunes constituent une part importante de la population, il devient de plus en plus difficile pour les instances gouvernementales de satisfaire la demande d'emploi vu les moyens économiques limités du pays. Même les diplômés concourent à l'immigration bien qu'ils sachent d'avance qu'ils risquent de recommencer leurs vies à zéro une fois à l'étranger.

L'on assiste également à la prolifération de sous-cultures relatives à des groupes et des sous-groupes de jeunes. L'apparition du SMS (Short Message Service) a contribué à la formation d'un langage à mi-chemin entre le français et l'arabe. Ce langage se base essentiellement sur des abréviations et des mots adaptés que les non-initiés ne sont pas, le plus souvent, en mesure de comprendre. Entre jeunes, ce vocabulaire s'enrichit sans cesse délimitant considérablement les frontières (culturelles) séparant ces groupes des autres membres de leur société. La connaissance de ce langage devient un facteur d'inclusion tandis que ceux qui n'y adhèrent pas risquent d'être exclus et, par le fait même, d'être marginalisés. Mais la question qui se pose à ce stade est, pourquoi ce langage est-il bien accepté par les jeunes ? La réponse à cette question renvoie à plusieurs niveaux d'analyse. Le premier, le plus évident à mon sens, est relatif à une conjoncture économique tunisienne qui dope le recours aux services intrinsèques à l'usage

de la téléphonie portable. Le coût de l'envoi des messages SMS, de loin plus bas par rapport au coût des appels, encourage les usagers à opter pour ce service pour économiser de l'argent tout en passant leurs messages.

Le deuxième aspect est relatif à la nature même de ces messages SMS. Le fait de pouvoir combiner la dimension informationnelle au divertissement constitue pour ces jeunes une occasion de joindre l'utile à l'agréable, d'envoyer des messages tout en jouant avec les multiples combinaisons d'abréviations qui constituent ce langage. L'on assiste parfois même à la récupération de certaines expressions puisées d'autres médias pour les adapter à ce nouveau mode d'expression. Ce que les jeunes appellent des « mots techniques » sont généralement ceux des stars de la télévision et de la chanson. Pour revenir sur l'immigration, certains usagers n'hésitent pas à utiliser des mots empruntés d'autres langues comme l'allemand, une langue très parlée dans le Sud tunisien parce que cette région reçoit beaucoup de touristes allemands. Le milieu socioculturel a donc une incidence directe sur la composition et la richesse de ce langage. Il influence, par conséquent, la formation et l'évolution de cette sous-culture.

L'usage de téléphone portable s'apparente également à la projection d'une certaine image progressiste associée à un mode de vie de plus en plus branché et occidentalisé. Le cellulaire n'est plus l'objet, le gadget technique tout court. C'est désormais un vecteur image, un véhicule de représentations. Ce n'est pas tant ses compositions matérielles ou ses fonctionnalités qui importent, mais plutôt l'imaginaire et l'univers symbolique auxquels il renvoie. Les usagers tentent toujours de se montrer branchés et à la mode. Le cellulaire devient le prolongement du corps. À partir de ce moment, le choix de la couleur et de la forme devient important. Le portable devient comme les chaussures et les vêtements. Ça reflète un peu une certaine image. L'utilisateur se sent par ailleurs important. Recevoir des appels n'importe où et n'importe quand montre bien qu'il est sollicité, qu'il est convoité, bref qu'il n'est pas seul dans une société individualiste de masse. L'utilisateur savoure également la liberté que lui procure le téléphone portable. Il se libère des contraintes de l'espace et du temps. Il n'est plus tenu à tout programmer d'avance. Il peut être partout à la fois et jouir, par le fait même, d'un privilège proprement divin, l'ubiquité.

Ces pratiques et les significations qui leur sont associées ne peuvent être appréhendées sans leur mise en relation avec un cadre plus général à savoir le contexte politico-économique en Tunisie. Les discours étatique (public) et commercial (privé) s'articulent le

plus souvent autour du thème de la modernité. Cette modernité peut avoir plusieurs formes et moult indices. On retrouve généralement des éléments comme : société de savoir, sécularisation, télécommunication, ouverture sur l'Occident, capacité d'appréhender la technologie et l'adapter au contexte socioculturel de la Tunisie, défis technologiques à relever, mode de vie qui n'a rien à envier à l'Occident, pays branché, le petit « dragon » technologique de l'Afrique, etc. Les pratiques culturelles inhérentes au téléphone portable ont donc souvent, en toile de fond, ce discours progressiste. Cela se reflète dans le comportement des usagers qui adhèrent le plus souvent aux représentations qu'il véhicule.

En définitive, un autre élément a contribué à alimenter mon intérêt à l'égard du téléphone portable. C'est qu'en arrivant au Québec (fin 2000) je croyais que j'allais être en contact avec l'eldorado technologique du moins en ce qui concerne la téléphonie mobile. Mais, à ma plus grande stupéfaction l'usage de téléphone portable au Québec était de loin moins répandu qu'en Tunisie. Cela s'explique probablement par le coût très bas des tarifs de communications téléphoniques en Tunisie et l'apparition de la concurrence dans le secteur de télécommunication (l'opérateur privé Tunisiana qui vient s'ajouter à celui qui jusque-là détenait le monopole à savoir le « tout puissant » Tunisie Télécom).

Annexe H. Lexique

Glossaire Téléphonie mobile

Sources : <http://www.topmobile.org/> et <http://www.tunisiana.com/publish/glossaire.jsp>

Batterie

C'est le centre d'énergie de votre mobile avant composé de Ni-Cd, puis Ni-Mh, Li-ion et maintenant parfois au Lithium Polymère. Leurs performances s'améliorent : plus légère, meilleure capacité, moins polluante. Pour combattre l'effet mémoire qui entraîne une diminution de la capacité sur les batteries les plus anciennes, pensez à vider complètement votre batterie avant de recharger le plus souvent possible. Sa durée de vie est d'environ trois ans suivant l'utilisation pour un nombre de charge limité.

Bi-bande / Tri-bande

C'est un mobile capable de fonctionner alternativement sur plusieurs fréquences différentes d'une même bande. Exemple : GSM 900 et DCS 1800 ou GSM 900/1800/1900. En France, les possesseurs d'un mobile bi-bande ont bénéficié d'une amélioration sensible de la couverture en ville et voient la disparition des "embouteillages" sur les réseaux (phénomène de saturation).

Bi-mode

Se dit d'un téléphone pouvant fonctionner sur deux réseaux de normes différentes, par exemple GSM et Dect, ou GSM et GPRS.

Bluetooth

Technologie, développée par Ericsson, IBM, Intel, Nokia et Toshiba, dont le but est de faire communiquer sans fil un ensemble de matériels comme un téléphone mobile avec son kit main libre, ou un ordinateur portable avec son imprimante. La fréquence radio est 2.4 GHz. Anecdote sur le Bluetooth (littéralement "dent bleue") était le surnom de Harald Blaatand, un roi viking, qui aimait manger des mûres...

BPS

Bauds par seconde : c'est la vitesse de transmission des données sur un réseau. La norme GSM limite la vitesse de transmission de données à 9600 Bps.

Carte Ethernet (Carte Réseaux)

Périphérique qui permet de connecter un ordinateur à internet ou sur un réseau local.

Carte SIM

C'est une carte à puce qui identifie personnellement l'abonné et enregistre toutes les informations ayant trait au réseau et au forfait choisi. Elle permet aussi la facturation.

CDMA (Code Division Multiple Access)

Ce sigle est certainement inconnu de la plupart d'entre vous. Il désigne le réseau de téléphonie mobile dominant aux Etats-Unis et en Corée. Il constitue de fait l'un des réseaux les plus importants dans le monde, par le nombre de ses utilisateurs, après le réseau GSM.

Techniquement il s'agit d'une méthode d'accès au canal hertzien utilisée par

certains réseaux de téléphonie mobile. Avec le CDMA, chaque utilisateur émet un spectre étalé obtenu au moyen d'un code aléatoire personnel : tous les utilisateurs utilisent ainsi simultanément la même bande de fréquence. Le signal de base est d'abord converti en un signal radio numérique à bande étroite et se voit ensuite alloué un code d'étalement afin de pouvoir être distingué parmi les signaux d'autres utilisateurs.

Le CDMA connaît aujourd'hui une évolution pour en faire un standard de troisième génération (3G) : le W-CDMA ou CDMA large bande. Cette technologie W-CDMA, optimisée pour les services multimédia hauts débits tels que l'accès à Internet et à la vidéoconférence, permettra d'atteindre des vitesses de transmission jusqu'à 2 Mbit/s au niveau local et jusqu'à 384 kbit/s pour des distances plus grandes.

Code PIN

Personal Identification Number : ce code de sécurité à 4 chiffres protège votre carte SIM de toute utilisation frauduleuse en cas de perte ou de vol du téléphone. Après 3 essais erronés, votre carte sera bloquée.

Code PUK

Ce code est un numéro fourni par le service client de votre réseau afin de débloquent votre carte SIM suite à 3 erreurs successives sur le code PIN.

DAS/SAR (Débit d'Absorption Spécifique ou Specific Absorption Rate)

Le DAS traduit la quantité maximale de puissance qui peut être absorbée par les tissus. Il s'exprime en Watt par Kilogramme (W/Kg). Sachant que la valeur limite est de 2 W/Kg.

Data / Fax

C'est la fonction des téléphones qui permet le transfert à distance de données ou de fax, d'ordinateur portable à ordinateur. La vitesse de transfert des informations s'exprime en bauds (bds).

Data / Inside

C'est un téléphone mobile équipé en interne d'un modem lui permettant, une fois connecté à un ordinateur portable (par câble ou Infrarouge) de faire de la transmission de données (fax, Internet, etc.).

DCS 1800

Réseau numérique, reprenant la même technologie que le GSM et prévu pour éviter son éventuelle saturation. Il fonctionne en bande 1800 Mhz au lieu de 900 Mhz pour le GSM. SFR et Orange complètent leur couverture 900 Mhz avec des bornes 1800 Mhz.

DECT

Digital European Cordless Telephone : Norme de téléphonie sans fil numérique incorporant certaines fonctionnalités des téléphones cellulaires, notamment une garantie de confidentialité et une qualité de son supérieure, la norme DECT permet notamment d'utiliser avec une seule base commune jusqu'à 6 combinés indépendants mais tous reliés à la même ligne téléphonique.

Désimlockage

Les téléphones de pack sont liés à leur carte SIM d'origine. Le désimlockage se fait grâce à un code fourni par l'opérateur et permet à votre mobile de fonctionner avec une autre carte SIM. Cette opération est gratuite 6 mois après l'achat.

DTMF

Dual Tone Multi Frequency : permet la transmission de données par tonalité de fréquence à partir du clavier de votre mobile pour l'interrogation à distance d'un serveur vocal.

Effet Mémoire

Ne concernant que les batteries de type NiCd (Nickel Cadmium) et NiMH (Nickel Hydrure Métallique), ce phénomène se traduit par une diminution progressive de la capacité de charge (autonomie) d'une batterie lorsque celle-ci est mise à recharger avant qu'elle soit vide. Avec les batteries NiCd, l'effet mémoire est irréversible. Avec les batteries NiMH, il est réversible en alternant deux cycles de décharge complète avec deux cycles de charge lente (15 heures environ). Les batteries de type Lithium Ion et Lithium Ion Polymère n'ont pas d'effet mémoire du tout.

EFR / DHR

Enhanced Full Rate ou plein débit amélioré : cette technologie de codage de la voix améliore sensiblement la qualité de son des mobiles compatibles, à condition que le réseau ait activé l'EFR. Bouygues Telecom appelle cette technologie "Son DHR" ou "Son Digital Haute Résolution".

EDGE (Enhanced Data for GSM Evolution)

Etape intermédiaire vers la téléphonie mobile à large bande (vitesse de transmission jusqu'à 473,6 kbps). Comme le GPRS, EDGE fonctionne également en mode paquet pour la transmission des données, avec une connexion permanente au réseau Internet.

EMS (Enhanced Messaging Service)

Première évolution du SMS avant le MMS. Permet l'envoi de fichiers attachés du type logos, sonneries, images et sons.

Galliléo

Système mondial de localisation par satellite d'initiative européenne. Ce système, remplaçant du GPS, et actuellement à l'étude, et sa mise en service est prévue pour 2004.

GPRS

General Packet Radio Service : évolution de la norme GSM, le GPRS utilise les mêmes infrastructures et permet d'atteindre des débits de l'ordre de 170kbps. C'est le réseau GSM de deuxième génération. Il permettra d'envoyer et de recevoir des paquets de données à partir de son téléphone portable à une vitesse de 115 Kbits/s, soit trois fois le débit de l'actuel système GSM. Les premières utilisations commerciales du GPRS devraient voir le jour cette année."

Graffiti

Logiciel de reconnaissance d'écriture spécifique aux Palms. Ce logiciel ne reconnaît pas l'écriture de l'utilisateur, mais demande à ce dernier d'utiliser une écriture qui lui est propre. Étant très proche de l'écriture ' Bâton ' naturelle, le temps d'apprentissage de cet alphabet est très faible.

GSM

Global System for Mobiles communications : norme paneuropéenne (mondiale aujourd'hui) de téléphonie cellulaire numérique. La norme GSM exploite plusieurs fréquences (900 et 1800 Mhz en France et dans la plupart des pays du monde,

1900 Mhz en Amérique du Nord). C'est la norme de téléphonie cellulaire la plus répandue au monde.

Handover

C'est la propriété qu'a un téléphone mobile de capter un réseau puis un autre, voire de passer de l'un à l'autre en cours de communication. Par exemple, le roaming implique un handover entre le réseau local et le réseau du pays étranger. Les terminaux bibandes effectuent bien entendu, un handover.

HDML (Handheld Device Markup Language)

Langage inspiré de HTML et spécialement conçu pour s'adapter aux contraintes des terminaux de petite taille. Il vise notamment à optimiser le poids et la présentation des informations émanant du Web destinées aux machines de poche.

Contrairement à HTML, le langage ne manipule pas des pages Web, mais des « cartes ». Chaque carte correspond à un écran unique d'un PC de poche, ne nécessitant pas de défilement. Un jeu de cartes définit la manière dont les informations vont s'afficher ou la manière dont l'utilisateur peut interagir. Les spécifications du langage sont disponibles librement et ont été soumises au W3 Consortium par Unwired Planet. HDML semble toutefois être progressivement abandonné au profit de WML.

HotSpot

lieu public à forte fréquentation (lieu de passage ou de séjour tels que gares, aéroports, centre de congrès, parcs d'expositions, hôtels, etc.) permettant l'accès, via un réseau à haut débit sans fil (Wi-Fi), à l'Internet et/ou aux applications d'entreprise et à l'Intranet.

HotSynch

Action de synchroniser les données entre un ordinateur personnel (PC, MAC), et un PDA (Palm, Revo, etc...). Le logiciel de synchronisation met à jour les données présentes dans le PC et le PDA, de façon à ce que les deux ordinateurs contiennent les mêmes informations, même si au départ des données ont été créées ou modifiées sur l'un et pas sur l'autre. Une HotSynch permet aussi d'installer des programmes additionnels dans le Palm.

HotSynch Name

Nom d'utilisateur pour Palm. Ce nom est donné par le propriétaire du PDA lors de la mise en service du PDA. Il permet au logiciel de synchronisation de reconnaître le propriétaire du Palm, avant que de le synchroniser avec un PC. Ce nom d'utilisateur est utilisé par de nombreux logiciels pour générer les clefs d'utilisation personnalisées nécessaires au fonctionnement de logiciel soumis à licence.

HSCSD (High Speed Circuit Switched Data)

Norme pour la communication à haute vitesse (43,2 kbit/s) sur les réseaux GSM.

HTML (HyperText Markup Language)

Codification utilisée pour baliser les éléments des documents Web (format du texte, des polices, de la couleur, des images, etc...).

HTTP (HyperText Transfer Protocol)

Protocole utilisé pour amener des requêtes d'un navigateur jusqu'à un serveur Web et pour envoyer les pages du serveur jusqu'au navigateur du demandeur.

IMEI (International Mobile Equipment Identity)

Chaque terminal mobile GSM possède un numéro d'identification appelé IMEI. Ce numéro qui est indiqué sur l'appareil (souvent sous la batterie) est aussi stocké dans les mémoires du terminal.

i-mode (information-Mode)

C'est une technologie née au Japon, développée et commercialisée, à partir de février 1999, par NTT DoCoMo, filiale mobile de l'opérateur historique des télécoms japonaises NTT. A l'instar du wap, elle permet de surfer sur le réseau Internet à partir d'un téléphone portable. Par les débits qu'elle autorise (64 kilobits/s.), elle constitue déjà une technologie de 3ème génération.

A la différence du wap qui ne peut lire que les pages écrites dans un langage spécifique, le WML, i-Mode a l'avantage de pouvoir reconnaître le langage de description de pages web le plus répandu, le HTML standard. Forte de son succès au Japon (plus de 20 millions d'abonnés en avril 2001), NTT DoCoMo a annoncé en 2000 son implantation en Europe par l'entremise d'une joint-venture avec la société néerlandaise KPN Mobile et TIM (Telecom Italia Mobile).

Elle a pour objectif de se développer notamment aux Pays-Bas, en Allemagne et en Italie. Il est probable que les téléphones commercialisés dans ces pays supporteront à la fois le wap et i-Mode.

Irda

Le port Irda permet la transmission par infrarouge de données entre votre mobile et un autre mobile ou un PC.

J2ME (Java 2 Micro Edition)

C'est une version de la technologie Java™ spécialement conçue pour les petits appareils électroniques grand public.

Kit mains-libres piéton

Cet accessoire composé d'un micro et d'une oreillette, ou d'un casque, permet de passer des appels et de prendre la ligne tout en gardant les mains libres.

Kit mains-libres voiture

Cet accessoire fortement recommandé pour passer des appels en voiture !!! Composé d'un haut-parleur et d'un micro, cette installation permet de garder les deux mains sur le volant (aujourd'hui, c'est obligatoire...).

Li-Ion

Désigne les batteries pour téléphones mobiles à base des deux éléments suivants : Lithium et ion.

MMS (Multimédia Messaging Service)

Version multimédia du SMS permettant de joindre de véritables fichiers multimédias au message texte : vidéos, sons, images en haute résolution.

Mode Synchrone

Mode de transmission des données dans lequel le rythme d'émission est calé sur celui d'une horloge. Ce mode permet des débits de transfert de données plus élevés mais il peut être moins sûr à cause du besoin de synchronisation.

MVNO (Mobile Virtual Network Operator)

Dans le secteur des télécommunications, les MVNO sont les derniers arrivés. Ils

sont associés à des opérateurs de téléphonie, dont ils louent les infrastructures, pour proposer leurs propres services Internet mobile (jeux en ligne, téléchargement de photos, de vidéos et de musique, etc.).

Les MVNO peuvent intervenir en tant qu'agrégateurs de contenus (données, et non voix) afin d'aider les opérateurs de téléphonie à développer des services pour les réseaux UMTS. Et, comme ils sont maîtres de leur interface, ils ont la possibilité de négocier avec plusieurs de ces opérateurs détenteurs de licences UMTS. Pour faire quoi ? Pour leur proposer des bouquets de services accessibles sur leurs réseaux UMTS. Cependant, les opérateurs risquent de voir leur marge potentielle rognée par ces nouveaux entrants, d'autant plus qu'ils doivent déjà financer le coût de leur licence UMTS.

NiCd

Désigne les batteries pour téléphones mobiles à base des deux éléments suivants : Nickel et Cadmium.

NiMH

Abréviation désignant les batteries pour téléphones mobiles à base de Nickel Métal Hydrure.

Palmtop

Littéralement : ordinateur qui tient dans la main. Ce sont les mini-ordinateurs comme les Pockets PC, les Psions, les Palms (voir aussi PDA).

PCMCIA

Il s'agit d'une carte modem qui permet de relier un ordinateur portable à un téléphone portable. Grâce à un logiciel, l'utilisateur peut ainsi recevoir et émettre des fax, transférer des données ou se connecter à Internet... Sur certains modèles de téléphones, la carte PCMCIA est intégrée.

PDA (Personal Digital Assistant)

Personal Digital Assistant ou assistant personnel : ces appareils de type mini ordinateur avec clavier ou de type ardoise avec écran tactile gère vos agenda, répertoire, liste de tâches et notes et peuvent accueillir de nouvelles applications souvent compatibles PC. La synchronisation est une mise à jour par échange automatique entre le PDA et un PC. Ces fonctions se retrouvent aussi dans les téléphones mobiles.

PUK (Personal Unblocking Code ou Code de Déblocage Personnel)

Code utilisé pour débloquer la carte SIM. La carte SIM est bloquée de façon permanente lorsque le code a été rentré de façon incorrecte plusieurs fois de suite. Les codes PUK et PIN vous sont fournis par votre opérateur.

Roaming

C'est la possibilité d'émettre et de recevoir des appels depuis un pays étranger en gardant le même numéro de téléphone, si un opérateur de ce pays a signé des 'accords d'itinérance' avec votre opérateur et que votre mobile fonctionne sur la fréquence d'un des réseaux de ce pays.

RS 232 C

Interface normalisée du type 25 broches et de débit maximal de 19 200 bps.

RTCP

Réseau Téléphonique Commuté Public : réseau filaire téléphonique public. En France, c'est le nom du réseau fixe de France Telecom.

SAR

Le SAR ou DAS en Français, exprimé en W/kg, quantifie le niveau d'exposition aux ondes électromagnétiques et permet de vérifier la conformité des mobiles à la réglementation française et européenne qui impose que celui-ci soit inférieur à 2W/kg.

SCS

Société de Commercialisation de Service : ces sociétés intermédiaires gère les clients de certains détaillants et leurs abonnements pour le compte des opérateurs. Les contrats de téléphonie souscrits chez The Phone House sont en direct avec les opérateurs."

SMS

Short Message Service ou télé-message : système d'envoi et de réception de messages alphanumériques de 160 caractères maximum depuis votre mobile directement.

Smartphone

Téléphone "intelligent". Doté d'un navigateur Wap et des fonctions Répertoire et Agenda, ce téléphone bénéficie d'un grand écran et d'un clavier virtuel ou réel pour faciliter la saisie des messages écrits.

T9 (Logiciel de saisie de texte)

Logiciel de TEGIC COMMUNICATIONS facilitant la saisie des textes sur les claviers des portables. Même si chaque touche peut être interprétée de différentes façons (en appuyant sur la touche "5", par exemple, un "J", un "K" ou un "L" peuvent apparaître à l'écran), l'algorithme du logiciel T9 utilise une base de données interne scannant automatiquement toutes les variations possibles, permettant ainsi d'identifier le mot correct.

UMTS

Universal Mobile Telecommunications System : prochaine étape après le GPRS, l'UMTS devrait permettre des vitesses de transfert de données allant jusqu'à 2 Mbits/s. Ce débit devrait permettre d'acheminer des images, de la vidéo, et de grandes quantités de données sur les téléphones mobiles.

USB (Universal Serial Bus)

Port, ou prise, permettant de brancher un cordon reliant un ordinateur à des périphériques. Les Macintoshs ne sont pas dotés de ce types de ports.

WAP

Wireless Application Protocol. Cette norme vous donne l'accès à l'internet des mobiles grâce à la transmission de données sur le réseau GSM d'informations textuelles (cours de la bourse, circulation, guide des restaurants, radioguidage, etc.).

WCDMA ou AMRC large bande (Wideband CDMA ou AMRC large bande)

Méthode d'accès au canal Hertzien dérivé de l'AMRC (Accès multiple à répartition par code) et utilisé par les réseaux de troisième génération (UTMS).

Wid (Wireless Information Device)

Pda avec antenne doté d'un modem GSM et/ou GPRS permettant de téléphoner, d'envoyer et recevoir des Emails de façon autonome.

Wi-Fi (Wireless fidelity)

C'est le nom commercial pour la technologie IEEE 802.11b du réseau local Ethernet sans fil (WLAN) qui est basée sur la fréquence de 2.4 Ghz. Le système Airport d'Apple est une application de cette technologie. Anecdote sur le Wi-Fi, qui est un jeu de mots sur le terme plus connu de Hi-Fi (Hight Fidelidy) la norme plus connue pour le son...

Wlan (Wireless Local Area Network)

C'est un réseau sans fil situé dans une zone bien définie et réduite, on ne peut faire plus simple...

Wpan (Wireless Personal Area Network)

C'est un réseau sans fil destiné à une utilisation personnelle, toujours aussi simple...

Glossaire Internet

Sources d'information : <http://www.amelioraction.ca/> et <http://www.internet.gouv.fr/>

ActiveX

Technologie et ensemble d'outils développés par Microsoft permettant de programmer des composantes qui peuvent faire interagir le contenu d'une page Web avec des applications exécutables sur l'ordinateur de l'internaute. Souvent utilisé pour rendre accessible des contenus multimédias, ActiveX est la réponse de Microsoft à la vague Java.

Administrateur

Personne chargée de la gestion d'un réseau local ou d'un serveur. On appelle souvent le responsable d'un serveur *sysadmin* (pour *system administrator*) ou *sysop* (pour *system operator*), surtout lorsqu'il s'agit d'un babillard électronique.

Adresse

Il y a plusieurs types d'adresse dans l'environnement Internet.

Adresse de courrier électronique

Code donnant accès à la boîte postale d'un utilisateur d'Internet. Cette adresse comporte le nom abrégé de l'utilisateur (ou son code), suivi du a commercial ("@") (symbole parfois appelé arobas) et du nom du domaine de l'ordinateur o réside sa boîte postale électronique. Par exemple, **Jacques.Tremblay@domaine.ca** désigne la boîte postale de Jacques Tremblay sur le serveur de l'entreprise canadienne possédant le domaine domaine.ca ; **12345.678@compuserve.com** désigne un compte sur le système commercial Compuserve.

Adresse IP

Adresse selon le protocole de communication Internet (*Internet protocol*) qui désigne un ordinateur branché sur Internet. Les adresses peuvent prendre deux formes: numérique ou textuelle. Initialement, elles comportent quatre nombres entre 0 et 255, séparés par des points (par exemple: 123.45.67.89). Cependant, pour faciliter la mémorisation et la communication des adresses, la plupart de celles-ci ont un équivalent textuel. Ainsi, l'adresse 205.236.182.18 correspond à l'adresse textuelle du serveur Web **www.mlink.net**.

ADSL

ADSL, *Asymetric Digital Subscriber Line*, (Réseau de Raccordement Numérique Asymétrique), est une technologie de communication permettant de faire passer de l'information (issue d'Internet par exemple) à haut débit sur les fils de cuivre utilisés habituellement pour les lignes téléphoniques (RTC). Avec l'ADSL, il est possible d'obtenir des débits plus de 20 fois supérieurs à ceux des modems classiques.

Archie

Logiciel de recherche de fichiers conçu par deux gradués de l'Université McGill à Montréal. On trouve plus d'une vingtaine de serveurs Archie auxquels on peut accéder en émulation de terminal ou à l'aide d'une interface graphique. Ces serveurs répertorient le contenu de milliers de sites FTP.

ARPANET

Acronyme de *Advanced Research Projects Agency Network*, l'ancêtre d'Internet créé par la DARPA.

ASCII

Acronyme de *American Standard Code for Information Interchange*, codification permettant de représenter les symboles et caractères alphanumériques par des nombres de 0 à 127 (7 bits) lors des échanges d'information entre les ordinateurs. Pour répondre aux besoins des utilisateurs de langues ayant recours aux lettres accentuées, les fabricants d'ordinateurs ont mis au point différentes extensions de 128 caractères qui portent le nombre de codes à 256 (8 bits). Malheureusement, les extensions des divers fabricants ne sont pas compatibles entre elles. Sur Windows, Microsoft a adopté la norme 8 bits internationale ANSI-ISO-Latin-1 (*American National Standards Institute, International Organization for Standardisation*) qui comporte les lettres accentuées en majuscules et en minuscules.

Babillard électronique

De façon générale, désigne un lieu de discussion dans un système informatique. On compare souvent les forums d'Internet (*newsgroups*) à des babillards. Plus spécifiquement, le babillard électronique désigne un petit système de communication indépendant d'Internet et accessible gratuitement (ou presque) à un groupe d'abonnés de la région aux fins de discussion ou d'échange de fichiers.

Bande passante

Volume d'informations pouvant transiter sur un lien de télécommunication mesuré en bits par seconde, kilobits par seconde (kbs) ou mégabits par seconde.

BBS

Sigle de *Bulletin board system*.

Binettes :-)

En anglais *smileys* ou *emoticon* (emotion icon ou icône émotive), désigne un petit dessin composé de quelques signes de ponctuation qui, vu à la verticale, sert à imprimer un caractère ironique ou moqueur à quelque remarque dans un courrier électronique ou à un message expédié à un forum. La binette sourire :-) est la plus courante, tandis que la binette ;-) illustre un clin d'oeil.

Bits par seconde

Unité de mesure de la vitesse de communication entre deux modems. Parfois appelé *baud* qui équivaut à 1 bit par seconde (à quelques nuances techniques près). Dans les années quatre-vingt, les modems roulaient à 300 et 1 200 bits par seconde. Actuellement, les modems requis pour naviguer adéquatement dans Internet doivent atteindre une vitesse minimale de 9 600 bps (9,6 kbs) mais, le plus souvent, un utilisateur possède un modem 14 400 bps (ou 14,4 kbs) qui permet de transférer environ 1 500 caractères par seconde, ou 28 800 bps (ou 28,8 kbs) qui permet d'en transférer le double.

Branchement réseau

Connexion effective à un ordinateur hôte sur un réseau. L'expression anglaise *login* est souvent traduite par "ouvrir une session".

Client

Dans un environnement réseau, le client désigne le logiciel dont dispose un micro-ordinateur dans le but d'accéder à distance à des services dispensés par un ordinateur hôte (ou serveur). L'expression environnement client-serveur désigne un réseau d'ordinateurs de diverses capacités qui collaborent en s'échangeant des logiciels ou des données. Dans ce cas, l'utilisateur a l'impression d'employer son micro-ordinateur; autrement dit, il ne distingue plus ce qui relève de son propre micro-ordinateur de ce qui provient de l'ordinateur hôte.

Compression

Réduction de la taille d'un fichier de données sous l'effet de diverses techniques visant à condenser de façon optimale la suite de bits (0 et 1) du système binaire, c'est-à-dire de l'information numérisée dans un fichier. Par exemple, pour une réduction de moitié, le taux de décompression sera signifié par 2:1. Parmi les formats de compression les plus en vogue, mentionnons ZIP dans l'environnement Windows et SIT dans l'environnement Macintosh.

Coupe-feu

Ensemble de logiciel et matériel permettant, à la façon d'un miroir translucide, de limiter l'accès par Internet aux ordinateurs et réseaux d'une entreprise ou d'une institution. Un coupe-feu est essentiel pour empêcher des intrus d'avoir accès à des informations privilégiées ou de causer des dommages en modifiant ou effaçant des informations.

Courrier électronique

Service permettant aux utilisateurs d'échanger entre eux des messages dans le réseau Internet.

Cryptage

Méthode de protection de la confidentialité des documents basé sur l'utilisation d'algorithmes qui, à l'aide de clés (similaires aux mots de passe), encodent ou décodent les contenus.

Cyber

Préfixe utilisé pour situer un terme dans le contexte de l'autoroute de l'information. Ex. Cybercafé.

Cybernaute

Néologisme désignant le navigateur dans l'espace cybernétique (*cyberspace*) que constitue Internet.

DARPA

Acronyme de *Defense Advanced Research Projects Agency*, organisme de recherche de la Défense américaine qui a mis sur pied le réseau ARPANET, première version d'Internet. Au moment de la création du réseau, l'organisme s'appelait ARPA.

Domaine

Le domaine identifie un groupe d'ordinateurs hôtes ou de réseaux locaux qui, sous une même entité administrative, sont branchés sur le réseau Internet. Le nom des domaines se compose de sections séparées par des points. Par exemple, **uqac.uquebec.ca** désigne la composante Université du Québec à Chicoutimi de l'Université du Québec au Canada. Chaque section du nom identifie donc le domaine allant de l'information la plus particulière (**uqac**) à la plus générale (**ca**) pour Canada. Lors d'une communication entre deux ordinateurs du réseau Internet, les noms des ordinateurs et des domaines sont traduits en adresses numériques par un serveur de noms de domaine (ou *Domain name server* ou DNS).

Dorsale

Réseau national d'interconnexion offrant une bande passante à très haut débit (T3 ou plus), qui relie les réseaux régionaux. Aussi appelé "réseau fédérateur".

Email

Abréviation anglaise de *electronic mail* ou courrier électronique.

Émulation de terminal

Mode d'utilisation à distance d'un ordinateur central généralement à l'aide d'un micro-ordinateur et d'un modem. L'émulation consiste d'abord à transmettre à l'ordinateur central les commandes tapées par l'utilisateur au clavier de son micro-ordinateur et, ensuite, à afficher à l'écran de celui-ci les réponses provenant de l'ordinateur central. Le clavier et l'écran du micro-ordinateur contrôlés par l'émulateur deviennent ainsi des extensions de l'ordinateur central.

Extranet

Partie d'un intranet accessible par des gens de l'extérieur de l'entreprise. Par exemple, une entreprise pourra donner accès à ses inventaires à des clients sélectionnés, alors que l'information ne serait pas normalement accessible à partir de l'Internet.

FAQ

Fichier questions-réponses. Acronyme anglais de *Frequently Asked Questions* désignant des fichiers de texte qui regroupent les questions les plus courantes sur un sujet donné. Il est fortement recommandé d'en prendre connaissance avant de poser des questions dans le cadre d'un forum. L'expression fichier FAQ (prononcer fac) fait partie du vocabulaire courant des utilisateurs d'Internet. L'équivalent français: foire aux questions.

Fichier

Document informatique identifié par un nom et contenant soit une suite d'instructions exécutables par l'ordinateur (un logiciel), soit le résultat d'une séance de travail avec un logiciel: par exemple, un texte produit à l'aide d'un logiciel de traitement de texte, un fichier d'adresses produit à l'aide d'un gestionnaire de base de données, une image produite à l'aide d'un logiciel de dessin, etc.

Fichiers de témoins (*cookies*)

Appelés *cookies* en anglais, information déposée par un serveur Web sur l'ordinateur d'un internaute. Lorsque l'internaute retournera visiter ce même site, le serveur pourra alors récupérer cette information. Les *cookies* sont surtout utilisés à des fins statistiques et pour conserver le profil d'un internaute.

Forum (*newsgroup*)

Mécanisme appelé *Usenet Newsgroups* servant à la transmission de messages à la façon d'un babillard électronique. Les utilisateurs peuvent lire tous les messages rédigés par d'autres abonnés du forum et leur répondre soit collectivement, soit par le biais de leur boîte postale personnelle. Plusieurs expressions francophones sont apparentées au *newsgroup*: Groupe de discussion, Babillard électronique ou Groupe de nouvelles. Nous utilisons le terme forum.

Fournisseur d'accès Internet

Entreprise commerciale qui achète en gros à de grandes entreprises de télécommunication de la bande passante dans le réseau Internet qu'elle revend au détail aux particuliers ou aux entreprises; elle offre à ses clients une certaine gamme de services inhérents.

Free-nets

Organismes communautaires qui, grâce à la participation bénévole de leurs membres, facilitent l'accès à certains services d'Internet: entre autres, le courrier électronique, les forums et des renseignements d'intérêt public. Au Canada, les organismes d'expression française membres de Télécommunautés Canada utilisent l'expression Libertel pour désigner les *Free-nets*. Voir Libertel.

FTP (File Transfer Protocol)

Système permettant l'échange de fichiers sur le réseau Internet.

Gopher

Outil de navigation qui présente, sous la forme d'une structure hiérarchique de menus, l'information entreposée sur un ordinateur hôte. Chaque rubrique des menus Gopher donne accès soit à un document (généralement un texte), soit à un autre menu, soit à un menu d'un Gopher situé sur un autre ordinateur hôte, créant ainsi le réseau mondial des Gophers (appelé *Gopherspace*).

Gratuiciel

Logiciel distribué gratuitement. Plusieurs logiciels gratuits sont disponibles par Internet ou par d'autres sources non commerciales. Ne pas confondre avec les partagiciels.

Groupe d'intérêt

Équivalent français de *interest group* désignant un ensemble d'utilisateurs d'Internet partageant un même intérêt. Les groupes d'intérêt communiquent soit par les forums (*newsgroups*), par les listes d'envoi du courrier électronique (*listserv*) par les conférences en direct (IRC) ou dans des mondes virtuels.

Hôte

Dans un environnement réseau, l'hôte est un ordinateur habituellement de moyenne ou grande capacité sur lequel se branchent des ordinateurs clients dans le but de lui faire exécuter des logiciels particuliers ou d'y consulter de l'information. Dans le monde Internet, l'ordinateur client est souvent branché sur un premier ordinateur hôte par une ligne téléphonique. Cet ordinateur hôte établit ensuite les communications nécessaires avec d'autres ordinateurs pour trouver les logiciels ou les informations demandées.

HTML

Sigle de *HyperText Markup Language* désignant le langage de création des pages-écrans sur le World Wide Web, ce qui se compare aux styles dans un logiciel de traitement de texte. HTML est un sous-ensemble plus convivial du *Standard Generalized Markup Language* (SGML).

HTTP

Sigle de *HyperText Transfer Protocol* désignant le protocole de communication du World Wide Web.

Hypermédia

Désigne les documents multimédias conçus selon la méthode hypertexte.

Hypertexte

Organisation d'un document textuel informatisé et caractérisé par l'existence de liens dynamiques (*hot links*) entre ses différentes sections. Dans un navigateur Web, les liens sont créés à l'aide de mots soulignés ou d'icnes sur lesquelles on clique à l'aide de la souris. Ils ont pour but de faciliter le cheminement du lecteur dans le document. En effet, deux lecteurs d'un même document ne consultent pas nécessairement le même contenu.

ICQ

Acronyme de *I seek you*. Logiciel de communication en direct qui permet également de savoir si une personne donnée est en ligne en même temps que soi.

Images

Les images disponibles dans Internet, qu'il s'agisse de dessins, de graphiques, de plans ou de photos, sont entreposées dans des fichiers suivant différentes normes. Certains formats sont spécifiques à une famille d'ordinateurs, tandis que d'autres sont plus universels. Parmi les formats les plus répandus actuellement dans le Internet, citons GIF (*Graphic Interchange Format*) et JPEG (*Joint Photographic Experts Group*).

Internaute

Expression courante pour désigner l'utilisateur d'Internet.

Internet

Ensemble ouvert de réseaux d'ordinateurs reliés entre eux à l'échelle de la planète qui, à l'aide de logiciels basés sur le protocole TCP/IP, permet aux utilisateurs de communiquer entre eux et d'échanger de l'information.

Internet Society (ISOC)

Organisme sans but lucratif voué à la promotion et à l'évolution du réseau Internet. L'Internet Society publie le bulletin trimestriel Internet Society News et organise les conférences INET. Elle supervise aussi l'élaboration des normes Internet et toutes les autres activités mondiales du réseau.

Intranet

Réseau interne d'une entreprise qui utilise les mêmes logiciels que sur Internet pour diffuser ses informations ou permettre la communication entre les utilisateurs.

IRC

Sigle de *Internet Relay Chat*, c'est-à-dire conversations retransmises sur Internet . Système de communication en direct similaire aux CB ou à la radio amateur.

Java

Langage de programmation développé par SUN qui permet de développer de petites applications modulaires (appelées, en anglais, *applets*) pouvant être exécutées à l'aide d'un logiciel de navigation sur n'importe quelle plate-forme.

Javascript

Langage de programmation développé par Netscape et dérivé de Java.

Kbs (kilobits par seconde)

Unité de mesure de la vitesse de communication informatique exprimée en milliers de bits par seconde.

Lecteur de fichier

Logiciel permettant la consultation d'un document informatisé. Le lecteur doit être adapté au type et au format du document. On pourra consulter un texte au moyen d'un éditeur de texte ou d'un traitement de texte. On affichera une image à l'aide

d'un lecteur graphique susceptible de décoder le format de l'image. Un lecteur audio peut faire entendre un fichier de son sur les haut-parleurs d'un ordinateur convenablement équipé.

Lecteur de forum

Logiciel permettant la consultation des forums (*newsgroups*) et la création de messages collectifs ou personnels dans ce contexte.

Libertel

Réseau télématique communautaire qui, grâce à la participation bénévole de ses membres, facilite l'accès à certains services d'Internet: entre autres, le courrier électronique, les forums et des renseignements d'intérêt public. Les Libertels canadiens sont membres du regroupement Télécommunautés Canada. Dans les communautés anglophones, ces services publics sont appelés *Free-nets*.

Lien

Dans une page Web, texte ou image permettant, s'il est sélectionné, d'afficher un autre document.

Liste d'envoi (*listserv*)

Mécanisme du courrier électronique d'Internet permettant d'expédier simultanément un message à plusieurs destinataires. Un logiciel serveur de listes (*listserv*) permet de gérer automatiquement les abonnements à une liste d'envoi. L'abonné reçoit ensuite tous les messages expédiés à la liste d'envoi. La fonction de ce mécanisme ressemble à celle des forums (*newsgroups*), mais aucun logiciel autre que le lecteur de courrier n'est requis.

Ligne numérique à paire asymétrique (LNPA)

Lien de communication à très haute vitesse utilisant au maximum les lignes téléphoniques existantes. En anglais: *Asymmetric Digital Subscriber Line* (ADSL). Ceux-ci sortent à peine des laboratoires. Une communication LNPA peut offrir une bande passante de plusieurs milliers de kbs au lieu des 28,8 kbs des modems actuels.

Mégabits par seconde

Unité de mesure de la vitesse de communication informatique exprimée en millions de bits par seconde.

MIME

Acronyme de *Multipurpose Internet Mail Extensions*. à l'origine, désigne une extension au courrier électronique d'Internet permettant l'envoi de documents numériques et assurant une transmission correcte des lettres accentuées. Maintenant, MIME sert aussi à identifier les types de documents circulant sur Internet et indique aux navigateurs de quelle façon les traiter.

Miroir

Copie d'un site Web sur un autre en vue d'un accès plus rapide en répartissant les usagers entre divers serveurs. Les sites miroirs sont souvent installés dans d'autres pays afin de permettre des accès plus rapides partout dans le monde.

Modem

Périphérique permettant à deux ordinateurs de communiquer entre eux par le truchement de leurs ports série et d'une ligne téléphonique. Chaque modem MODULE le signal numérique en son qui, une fois transmis par téléphone, est DÉMODulé par l'autre modem. Hayes, le premier fabricant de modems pour micro-ordinateurs, a instauré un standard *de facto* pour le langage de contrôle des modems. On reconnaît ce standard par l'utilisation de la commande AT qui appelle l'ATTention du modem. Les modems se caractérisent aussi par leur protocole de communication et leur vitesse.

Monde virtuel

Représentation informatique d'un espace physique dans lequel l'utilisateur peut évoluer et interagir avec ce qui l'y entoure. Dans plusieurs cas, il est aussi possible d'interagir avec d'autres utilisateurs.

Mot clé

Mots ou ensemble de mots que l'on inscrit dans un outil de recherche pour signaler l'objet recherché.

Mot de passe

Code privé et secret que l'utilisateur doit taper à l'occasion de la procédure d'accès à un système informatique. On recommande aux utilisateurs de ne jamais confier leur mot de passe à un autre utilisateur, surtout si le système donne accès à de l'information confidentielle ou si la consultation encourt des frais. Il est prudent de changer son mot de passe de temps en temps. Choisissez un mot de passe facile à retenir, mais difficile à deviner (surtout, évitez les prénoms) et n'apparaissant dans aucun dictionnaire.

Multimédia

Fusion sur ordinateur de toutes sortes d'informations (texte, images fixes ou animées et son) ayant en commun de pouvoir être numérisées et stockées sur un ordinateur.

Navigateur

Logiciel de navigation sur le World Wide Web. Le premier logiciel de ce type, Mosaic, a été conçu par le NCSA (*National Center for Supercomputing Agency* à l'Université de l'Illinois) dans l'environnement Unix. On en trouve des versions gratuites (selon certaines conditions) pour Windows et Macintosh. Quelques logiciels de navigation Web concurrents gagnent maintenant la préférence de nombreux utilisateurs. Mentionnons Netscape Communicator qui domine le marché et Microsoft Internet Explorer.

NetPC

Ordinateur à ressources limitées (peu de mémoire vive, peu ou pas d'espace-disque) utilisant le réseau pour stocker ses programmes et ses informations. Son cot peut être substantiellement plus bas que celui d'un ordinateur complet.

NNTP

Sigle de *Network News Transfer Protocol*, protocole utilisé pour la transmission des articles des forums (*newsgroups Usenet*).

Nom d'ordinateur

Le nom d'un ordinateur désigne un ordinateur hôte dans Internet. Le nom de l'ordinateur est suivi du nom du domaine auquel il appartient. Ainsi, l'ordinateur sur lequel roule le serveur Web de Mlink s'appelle **www.mlink.net**. Dans ce cas, **www** est le nom de l'ordinateur et **mlink.net**, le nom du domaine de la société MLink. Lors d'une communication entre deux ordinateurs du réseau Internet, les noms d'ordinateurs et de domaines sont traduits en adresses numériques par un serveur de noms de domaine (ou *Domain name server* ou DNS).

Outils de recherche

Logiciel permettant de rechercher des informations dans un ensemble de documents ou, sur Internet, dans le Web.

Page d'accueil

Page affichée lorsque l'utilisateur se branche sur le World Wide Web à l'aide de son logiciel de navigation. Désigne aussi la page principale d'un serveur Web.

Page Web

Unité de base du regroupement de l'information sur le Web, une page Web est un document regroupant du texte, des images, des formulaires ou d'autres composantes multimédias. Une page est accessible grâce à son adresse URL.

Paquet

De l'anglais *packet*, désigne le regroupement d'un certain nombre d'octets (caractères ou données) transitant ensemble sur le réseau Internet. Une communication est généralement composée de plusieurs paquets qui voyagent indépendamment sur le réseau et sont regroupés au point d'arrivée.

Partagiciel

Logiciel dont la distribution est autorisée par des canaux non commerciaux, mais dont l'utilisation régulière requiert l'acquittement de droits d'auteur. Plusieurs partagiciels sont disponibles par Internet ou par d'autres sources non commerciales. Ne pas confondre avec les gratuits.

Passerelle

1) De l'anglais *gateway*, désigne un ordinateur dont la fonction est de relier deux ou plusieurs ordinateurs ou réseaux en effectuant les traductions nécessaires pour que les données soient reconnues par les différents systèmes. 2) De l'anglais *bridge*, désigne un équipement de télécommunication qui fait le lien entre deux sections d'un réseau. Voir

PPP

Sigle de *Point to Point Protocol*, désigne un protocole TCP/IP permettant de transmettre des paquets de données par une ligne de communication série, ligne utilisée par les modems. Protocole remplaçant progressivement le protocole SLIP.

Protocole de communication

Standard de communication entre ordinateurs. Les modems servant à la communication dans Internet supportent l'un ou plusieurs des protocoles de communication CCITT (Comité consultatif international sur le télégraphe et le téléphone) suivants: V.32 (9,6 kbs), V.32bis (14,4 kbs), V.34 (28,8 kbs), le protocole de correction d'erreurs V.42 et le protocole de compression V.42bis.

Protocole Internet (IP)

Protocole de communication qui régit la circulation des paquets d'informations dans le réseau Internet.

Réseau

Ensemble d'ordinateurs rassemblés par un lien de communication à un ou plusieurs ordinateurs serveurs. Un réseau local (LAN pour *Local Area Network*) relie des ordinateurs situés à proximité les uns des autres. Il peut être relié à d'autres réseaux dans un même édifice (réseau local d'un immeuble ou BAN pour *Building Area Network*) ou dans plusieurs villes (réseau étendu ou WAN pour *Wide Area Network*). Un réseau local, quelle que soit son envergure, peut être relié au réseau Internet dès que l'un de ses ordinateurs y est branché.

Réseau numérique à intégration de service (RNIS)

Lien de communication à haute vitesse utilisant tout de même les lignes téléphoniques existantes et permettant la transmission simultanée de la voix et des données. En anglais: *Integrated Service Digital Network* (ISDN). D'abord destiné aux entreprises, ce lien devient financièrement de plus en plus accessible aux particuliers. Une communication RNIS de base est dotée d'une bande passante de 128 kbs (deux canaux de 64 kbs).

Routeur

De l'anglais *router*, désigne un ordinateur consacré à l'acheminement des paquets d'informations d'un ordinateur à l'autre ou d'un réseau à l'autre. Les routeurs se relaient les paquets jusqu'à ce que ceux-ci atteignent leur destination.

Serveur

Ordinateur dont les logiciels, les données ou certaines ressources (comme une imprimante ou un modem) sont partagés par les utilisateurs de micro-ordinateurs reliés au même réseau. Dans le monde Internet, serveur désigne parfois les ordinateurs hôtes.

SIT

Formats de regroupement et de compression de fichier du logiciel StuffIt, l'un des plus en vogue dans l'environnement Macintosh.

Site

Désigne de façon générale un service sur lequel on peut se brancher par Internet. Les sites se distinguent par leurs logiciels serveurs dont les plus courants sont Web, Gopher et FTP.

Site Web

Ensemble de pages Web produites par un même auteur (ou groupe d'auteurs) poursuivant un objectif commun.

SLIP

Acronyme de *Serial Line Internet Protocol*, désigne un protocole TCP/IP permettant de transmettre des paquets de données par une ligne de communication série, ligne utilisée par les modems. Protocole remplacé progressivement par le protocole PPP.

SMTP

Sigle de *Simple Mail Transfer Protocol*, protocole utilisé pour la transmission des messages de courrier électronique dans Internet.

T1-T3-OC/12

Types de ligne de communication à haut débit. La ligne T1 permet le passage de 1,5 mégabits par seconde et la T3, de 45 mégabits par seconde et l'OC/12, de 622 mégabits par seconde. Les compagnies de téléphone louent ces lignes aux fournisseurs d'accès Internet. Des petits fournisseurs se partagent souvent une ligne T1.

TCP/IP

Sigle de *Transmission Control Protocol/Internet Protocol*, protocole de commande de transmission/protocole Internet.

Télécharger

Transférer un fichier d'un ordinateur à un autre. On distingue le téléchargement en aval (*download*), c'est-à-dire du serveur du réseau à l'ordinateur personnel, du téléchargement en amont (*upload*), c'est-à-dire de l'ordinateur personnel au serveur.

Telnet

Protocole permettant à l'utilisateur de relier par modem son ordinateur à un ordinateur central et de le faire fonctionner comme s'il s'agissait d'un terminal.

Unix

Système d'exploitation multiutilisateurs dont se prévalent souvent les ordinateurs hôtes du réseau Internet. Plusieurs outils de communication Internet ont été conçus dans l'environnement Unix et utilisent son langage cryptique. Depuis peu, des versions plus conviviales sont heureusement destinées aux utilisateurs des micro-ordinateurs *Windows* et *Macintosh*.

URL

Sigle de *Uniform Resource Locator*, méthode d'adressage uniforme indiquant le protocole des différents services disponibles dans le réseau Internet.

VT-100

Mode d'émulation de terminal le plus en vogue, souvent utilisé avec Telnet. S'il est disponible, le mode VT-220 a l'avantage de transmettre les lettres accentuées.

WAIS

Acronyme de *Wide Area Information System*, désigne un ordinateur hôte contenant de vastes bases de données dans lesquelles on peut effectuer des recherches plein texte ou à l'aide de mots clés.

Webdiffusion

Protocole permettant à un serveur de transmettre de l'information à un logiciel client en se basant sur le profil de l'utilisateur et sans que celui-ci n'ait à en faire la demande à chaque fois.

World Wide Web (WWW)

Concept de présentation de l'information en mode hypertexte dans Internet. C'est la façon par excellence de naviguer dans Internet en termes de facilité d'usage, de qualité de présentation et de variété de contenus. Les documents WWW, conçus à l'aide du langage HTML, peuvent regrouper du texte, des images, du son, du vidéo ou des adresses menant à d'autres sites. Le CERN, un centre suisse de recherche en physique, avait mis au point le WWW pour ses propres besoins et, ensuite, le concept s'est largement répandu.

ZIP

Formats de regroupement et de compression de fichier des logiciels WinZip et PKZip, les plus en vogue dans les environnements Windows et DOS.

Lexique QSR NVIVO

Source d'information : BOURDON Sylvain, « Le logiciel d'analyse de données qualitatives QSR Nvivo, cahier d'accompagnement ». 2001. In Association de la Recherche Qualitative (ARQ), en ligne. [http:// www.recherche-qualitative.qc.ca/Nvivo_2.0.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/Nvivo_2.0.pdf)

Attribute : Attribut

Case node : Noeud cas

Coder : Palette de codage

Coding stripes : Bandes de codage

DataLink : Lien-données

DocLink : Lien-document

Document : Document

Document browser : Fureteur de document

Document explorer : Explorateur de documents

Document set editor : Gestionnaire d'ensembles de documents

Free node : Noeud libre

Launch pad : Palette de lancement

Link : Lien

New project wizard : Assistant création de projet

Node : Noeud

Node browser : Fureteur de noeud

Node explorer : Explorateur de noeuds

Node extract : Extrait

Node set editor : Gestionnaire d'ensembles de noeuds

NodeLink : Lien-noeud

Parent node : Noeud parent

Project pad : Palette de projet
Report : Rapport
RTF (Rich Text Format) : Texte mis en forme (RTF)
Scoping a search : Délimiter une recherche
Search tool : Outil de recherche
Section coding : Codage par section
Set editor : Gestionnaire d'ensembles
Tree Arbre : Hiérarchie des nœuds

Annexe I. Arborescence

