

**ETUDE ETHNO-MARKETING SUR LES PRATIQUES
DE TELECOMMUNICATIONS INTERNATIONALES
DE TROIS COMMUNAUTES**

ENQUETE REALISEE POUR FRANCE TELECOM

**RAPPORT DE LA PHASE 2
(10 juin 1999)**

ENTRETIENS AUPRES DE TROIS COMMUNAUTES ETHNIQUES

VOLUME 3

ANALYSE DETAILLEE DES RESULTATS

ENTRETIENS AUPRES DE PERSONNES ORIGINAIRES DE CHINE

Direction scientifique :

Dominique DESJEUX, Professeur d'Anthropologie sociale et culturelle
à l'Université Paris V-Sorbonne, Directeur scientifique d'Argonautes

Étude réalisée par :

Sophie TAPONIER, Directeur de la recherche et des études d'Argonautes,
Chercheur associé au CERLIS

Tania DRAEBEL, Responsable d'études à Argonautes

Esther SOKOLOWSKI, Responsable d'études à Argonautes

SOMMAIRE

INTRODUCTION	4
I. IMMIGRATION, SOCIABILITE ET LIENS AVEC LE PAYS D'ORIGINE	5
A. PROJET D'IMMIGRATION ET PARCOURS EN FRANCE.....	5
1. Le projet d'immigration : conditions et objectifs de la migration de la Chine vers la France	5
a. <i>L'immigration : entre pratique innovante et tradition familiale de mobilité</i>	5
b. <i>Une trajectoire assez directe</i>	7
c. <i>Un objectif fréquent : poursuivre des études</i>	8
d. <i>Les projets de départ : des temporalités différenciées</i>	8
2. L'arrivée, l'installation, et les parcours en France	13
a. <i>L'arrivée et la première installation en France : une étape assez bien vécue, grâce à deux formes d'appui : celui des institutions, et celui du réseau de relations</i>	13
b. <i>Les trajectoires en France : des parcours plus ou moins complexes</i>	16
B. LES RESEAUX DE RELATIONS ET LA SOCIABILITE.....	21
1. Les relations et la sociabilité familiales	21
a. <i>L'étendue du réseau familial, sa localisation et les occasions de rencontre : un système de balance entre le poids respectif du réseau en France et du réseau en Chine</i>	21
b. <i>Famille et identité culturelle : langue pratiquée et nationalité choisie comme signes de l'identité culturelle</i>	25
2. Les relations et la sociabilité amicales et professionnelles	28
a. <i>Les relations amicales et professionnelles en France : des personnes d'origine ethnique assez diversifiée, mais souvent une dominante de personnes originaires de Chine</i>	28
b. <i>Les relations amicales et professionnelles à l'étranger</i>	37
II. LES OBJETS ET LES SERVICES DE LA COMMUNICATION	41
A. LES OBJETS DE LA COMMUNICATION	41
1. Les lignes et abonnements téléphoniques	41
2. Les équipements informatiques et de télécommunication	42
a. <i>Les postes téléphoniques, le répondeur et le Minitel</i>	42
b. <i>Le fax</i>	42
c. <i>L'équipement informatique et la connexion à Internet</i>	43
d. <i>Le téléphone portable</i>	44
3. Les équipements audiovisuels.....	45
B. LES SERVICES UTILISES SUR L'ABONNEMENT FRANCE TELECOM	45
1. La connexion et l'abonnement	45
2. Les services utilisés.....	46
C. LES AUTRES SERVICES, DE FRANCE TELECOM ET DES AUTRES OPERATEURS	49
1. Les opérateurs « relais »	50
2. Les cartes prépayées France Telecom.....	52
3. Les cartes internationales prépayées d'autres opérateurs	54
a. <i>Une utilisation des cartes pour appeler la Chine quasi généralisée</i>	55
b. <i>Le mode de connaissance des cartes prépayées</i>	56
c. <i>Les lieux d'achat</i>	57
d. <i>Des cartes de qualité inégale</i>	58
4. Les opérateurs de téléphonie mobile.....	63
III. LES PRATIQUES DE LA COMMUNICATION VERS L'INTERNATIONAL	65
A. LES PRATIQUES DE LA COMMUNICATION ECRITE A L'INTERNATIONAL	65
1. Le courrier : lettres et cartes.....	65
a. <i>La lettre</i>	65
b. <i>La carte postale et la carte de vœux : une fonction phatique, de maintien du lien social</i> ..	69
2. Le fax	69
3. L'e-mail	72
B. LES PRATIQUES DE LA COMMUNICATION ORALE VERS L'INTERNATIONAL : LE TELEPHONE	75
1. La place du téléphone parmi l'ensemble des moyens de communication.....	75

2.	L'émission d'appels : destinataires et caractéristiques des communications	76
a.	<i>Les appels vers le réseau familial et amical : des rythmes et contenus qui varient selon les destinataires</i>	76
b.	<i>Les appels vers les relations professionnelles : plus ponctuels, du fait de l'utilisation d'autres médias, fax et e-mail.....</i>	82
c.	<i>La durée et le moment des appels</i>	83
d.	<i>Les lieux d'émission des appels téléphoniques internationaux, et les moyens de paiement utilisés.....</i>	84
3.	Les appels reçus et la réciprocité dans les échanges téléphoniques	89
4.	Les usages du téléphone des autres membres du foyer	93
5.	Les usages « collectifs » du téléphone	93
C.	LE BUDGET ET LE CONTROLE DES DEPENSES DE COMMUNICATION	96
1.	Une moindre attention au moment de l'appel : l'extension des créneaux horaires d'émission des communications vers l'étranger	96
2.	Une moindre attention à la durée de l'appel : une tendance à appeler plus longtemps	97
3.	Les dépenses liées aux télécommunications, et les stratégies par rapport au contrôle de ces dépenses.....	99
a.	<i>La prise en charge des dépenses</i>	99
b.	<i>Une baisse des coûts grâce aux cartes prépayées.....</i>	100
c.	<i>Le téléphone : un usage indispensable, sur lequel on ne souhaite pas se mettre trop de contraintes, même si le coût est assez élevé.....</i>	102
IV. LES REPRESENTATIONS VIS-A-VIS DES OPERATEURS DE TELE-COMMUNICATIONS ET LES SUGGESTIONS D'AMELIORATION		107
A.	LES PERCEPTIONS DE FRANCE TELECOM	107
1.	Une image institutionnelle positive de France Telecom comme entreprise nationale	107
2.	La perception des services	109
a.	<i>La connaissance des services.....</i>	109
b.	<i>Les perceptions de la qualité des services.....</i>	110
c.	<i>Les avantages de France Telecom</i>	110
3.	La perception des tarifs	111
a.	<i>La connaissance des tarifs actuels</i>	111
b.	<i>La connaissance des évolutions des tarifs.....</i>	112
c.	<i>La comparaison avec les cartes internationales prépayées</i>	114
d.	<i>Les opinions sur les tarifs.....</i>	114
B.	LES PERCEPTIONS DES AUTRES OPERATEURS.....	115
1.	Les perceptions et opinions sur les CIP	115
2.	Les perceptions et opinions sur les autres opérateurs.....	117
C.	LES SUGGESTIONS D'AMELIORATION.....	117
1.	Brochure en chinois, accueil en agence et réclamation.....	117
2.	Offre promotionnelle	119
3.	Offres tarifaires et concurrence des CIP	120
4.	La facturation	122
CARACTERISTIQUES DES PERSONNES ORIGINAIRES DE CHINE RENCONTREES		124

INTRODUCTION

L'étude auprès de la population chinoise a porté sur dix personnes originaires de différentes régions de Chine populaire et de Hong Kong, qui vivent aujourd'hui à Paris et dans la région parisienne. Ces personnes, âgées de 29 à 52 ans, sont en France depuis des durées qui s'échelonnent entre trente ans pour le plus anciennement immigré jusqu'à sept mois pour les plus nouveaux arrivants. Elles occupent des situations diverses aujourd'hui, avec une dominante pour les métiers intellectuels : étudiants de second ou troisième cycle universitaire, artiste écrivain et peintre, responsable des audits financiers dans une grande entreprise, traducteurs – interprètes exerçant en profession libérale et enseignant parallèlement le chinois dans un institut de langues. Une mère de famille est femme au foyer, mais néanmoins titulaire d'un diplôme d'études supérieures chinois. Deux personnes enfin sont dans le commerce, et tiennent respectivement un restaurant chinois et un commerce de vêtements et accessoires importés de Chine et du Vietnam¹.

Ce rapport s'organise en quatre parties :

- La première porte sur les conditions de l'immigration des personnes rencontrées, leur trajectoire en France et les liens qu'elles entretiennent avec les membres de leur réseau familial et amical, en France, dans leur pays d'origine, et dans d'autres pays étrangers. L'objectif est de comprendre le contexte de sociabilité dans lequel s'inscrivent les pratiques de communication des interviewés.

- La seconde partie recense les objets et les services de la communication possédés par les personnes, et analyse les modalités de leurs recours aux différents opérateurs de télécommunications internationales.

- La troisième partie analyse plus en détail les pratiques de communication vers l'international des personnes rencontrées, leurs arbitrages entre les différents moyens de communication, et leurs stratégies de contrôle des dépenses.

- La quatrième partie est enfin consacrée aux perceptions et représentations des personnes vis-à-vis de France Telecom et des autres opérateurs.

¹ Un tableau présentant la signalétique détaillée des personnes rencontrées se trouve à la fin de ce document.

I. IMMIGRATION, SOCIABILITE ET LIENS AVEC LE PAYS D'ORIGINE

Nous allons dans ce premier chapitre nous intéresser dans un premier temps à la trajectoire des personnes originaires de Chine que nous avons rencontrées, depuis leur projet de départ jusqu'à leur situation aujourd'hui en France. Nous nous intéresserons dans un second temps à la structuration de leurs relations sociales – familiales, amicales ou professionnelles –, en France, avec leur pays d'origine, et avec les autres pays étrangers. L'objectif est de mieux comprendre, par cette contextualisation, les bases sociales sur lesquelles s'appuient les pratiques de communications des interviewés, et notamment les pratiques téléphoniques à l'international, que nous étudierons dans les chapitres suivants.

A. PROJET D'IMMIGRATION ET PARCOURS EN FRANCE

Les personnes originaires de Chine sont venues en France avec différents projets, qui s'inscrivent sur du plus ou moins long terme. Elles ont également connu diverses étapes et transformations de leur mode de vie depuis qu'elles sont en France. C'est à l'ensemble de ce parcours que nous allons commencer par nous intéresser.

1. Le projet d'immigration : conditions et objectifs de la migration de la Chine vers la France

Les dix personnes que nous avons rencontrées sont pour l'une originaire de Hong Kong, et pour les autres originaires de République Populaire de Chine : deux viennent de Beijing (Pékin), deux de Shanghai, deux de Guangzhou (Canton), deux de Wu-Han (province de Hubei, Chine centrale), une de Xi'An (province de Shaanxi, Chine centrale). Elles sont en France depuis des temps très variables, allant de quelques mois à trente ans.

a. L'immigration : entre pratique innovante et tradition familiale de mobilité

A la différence des parcours de migration des personnes rencontrées originaires des Etats-Unis, qui sont pour beaucoup des enfants de migrants, **la pratique d'immigration des personnes originaires de République populaire de Chine ne s'inscrit pas toujours dans une histoire familiale**. Ainsi pour plusieurs de nos interlocuteurs chinois, l'immigration est une **pratique innovante de l'individu** par rapport aux pratiques familiales, leurs parents, leur fratrie ou les membres de leur famille élargie n'ayant pas spécifiquement d'habitus d'émigration. La France est alors choisie dans plusieurs cas parce que les personnes ont déjà développé un intérêt pour ce pays, à travers **l'apprentissage de sa langue** notamment. Ainsi plusieurs interlocuteurs rencontrés ont appris le français au cours de leurs premières années universitaires, et viennent poursuivre des études pour acquérir des compétences dans des domaines peu ou pas enseignés en Chine :

« [Pourquoi avoir choisi la France ?] Il y a un concours [organisé par les grandes écoles] pour aller en France, qui n'est pas très connu, et normalement il n'y a que des professionnels qui peuvent y participer. Mais notre professeur de français est attachée culturelle, et elle fait passer le concours aux étudiants. C'était une très bonne opportunité d'aller à l'étranger pour apprendre, voir comment les gens vivent. J'avais fait économie et français à l'université. Dans les grandes écoles, il y a un programme de management. Je me suis dit c'est quelque chose de plus, qui n'est pas encore développé en Chine, je vais aller dans un pays occidental pour comprendre et apprendre. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)²

Certains perfectionnent leur apprentissage du français en suivant des cours de langue parallèlement à leur cursus universitaire :

« J'ai passé une maîtrise en documentation et information scientifique et technique à Paris VIII, et parallèlement, j'ai pris des cours de langue française. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Un de nos interlocuteurs dont l'immigration constitue une pratique innovante par rapport à celles de sa famille avait une raison autre qu'universitaire de venir en France : artiste peintre et écrivain, la France – et Paris spécifiquement – l'attiraient en ce qu'ils représentent « un riche lieu de l'art », dont « on a beaucoup parlé ».

Pour quelques personnes néanmoins, l'immigration s'inscrit dans un **précédent familial marqué par une forte mobilité**, à l'intérieur de la Chine et au-delà de ses frontières :

« Je suis né à Shanghai en 62, j'y suis resté jusqu'à 24 ans. [...] Je suis arrivé [en France] en 1986, comme étudiant. Mon père avait fait une thèse dans les années 70 à Grenoble, en biologie cellulaire. La première fois (qu'il est venu en France), il avait un contrat gouvernemental avec la Chine, puis il est resté étudier. Ensuite, il est revenu en Chine puis il s'est barré aux USA. Ma mère est décédée en 87, aux USA. Mon père s'est remarié l'année dernière aux USA, avec une Américaine. [...] Mon arrière grand mère (la grand mère de mon père) est eurasienne. Mes grands-parents sont d'origine du sud de la Chine. Ma grand-mère ne parle que le cantonnais. Moi je parle cantonnais, shanghaiën et mandarin. Shanghai est une ville très occidentalisée. Mon père a été au collège français, puis au lycée anglais. Ma grand mère est protestante. J'ai une partie de ma famille par alliance à Vancouver. On est 1,3 milliards, on est partout ! » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

² La date indiquée à la fin de la parenthèse de la signalétique indique la date d'arrivée en France.

Le choix de la France comme pays d'immigration est alors **structuré par cette histoire familiale** :

« [Vous vouliez partir de Chine, mais pourquoi avoir choisi la France] Papa ! La plupart des Chinois qui quittent la Chine vont aux USA, au Canada ou en Allemagne. La France n'est pas une destination pour les Shanghaiens. Moi, mon père c'était sa deuxième patrie. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

b. Une trajectoire assez directe

Une autre caractéristique, qui distingue à nouveau les interviewés venant de Chine de ceux venant des Etats-Unis, est **leur trajectoire d'immigration**, qui est **le plus souvent directe**, entre leur lieu d'études ou d'activité professionnelle en Chine et la France. En effet, à l'exception d'un interviewé, qui a séjourné trois ans à Tokyo avant de venir à Paris, les autres personnes rencontrées n'ont pas résidé dans d'autres pays avant d'arriver en France :

« Je viens de Wu-Han, je suis née là-bas, et j'y ai fait toute ma scolarité. Mon père vient de la région de Fujian [au sud-est de la Chine, face à Taïwan], et ma mère de Wu-Han. Je suis venue pour continuer mes études. J'avais passé un concours organisé par les grandes écoles à Pékin. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

« Je suis en France depuis trente ans, je suis arrivé en 1968. Je viens de Hong Kong, je suis venu seul. Pour des études, pour apprendre la langue française. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

Pour une partie de ces personnes, lors de leur arrivée c'était la première fois qu'elles venaient en France :

« Avant j'étais à Pékin. C'est la première fois que je viens en France. Je n'ai pas voyagé dans d'autres pays. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

Pour d'autres, leur séjour actuel a été précédé d'autres voyages en France, effectué dans un but touristique, universitaire ou professionnel. Un interviewé s'était par exemple rendu à Paris lors d'un déplacement professionnel en Afrique du Nord et en France :

« C'est la deuxième fois que je viens en France. La première fois, j'étais assistant au directeur général d'une entreprise chinoise de construction et on était en Tunisie. On a fait du commerce à Paris. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Une autre personne, en France actuellement pour son doctorat, avait déjà fait son DEA à Paris :

« C'est la troisième fois que je viens en France. La première fois, en 87, je suis passé par la France, une semaine, pour le tourisme. La seconde fois, en 91, j'ai passé 14 mois. J'ai préparé mon DEA de sciences du langage à Paris VIII. La troisième fois, c'était là, en septembre 98. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

c. Un objectif fréquent : poursuivre des études

L'objectif de suivre des études universitaires est l'objectif principal d'immigration de la plupart de nos interlocuteurs, même si la volonté d'émigrer résulte du souhait plus global de connaître d'autres réalités, et notamment celles de pays occidentaux et non communistes :

« Je ne suis pas venue seulement pour les études de documentation, mais je voulais voir le monde aussi, changer la vie, voir les autres mondes. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Ainsi, plusieurs de nos interlocuteurs **suivent actuellement des cursus universitaires**. Parmi eux, certains jeunes gens sont venus à l'origine seuls, et spécifiquement dans ce but. Une jeune interviewée, qui est venue rejoindre sa famille, suis aujourd'hui une formation en arts plastiques après avoir perfectionné son apprentissage de la langue française :

« Au début, mon français était très mauvais. J'ai fait des cours de remise à niveau à la Sorbonne et après à Nanterre. Après, j'ai commencé des études en arts plastiques. Je suis en maîtrise maintenant. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

D'autres, plus âgés, occupent actuellement des emplois en France, pas forcément en lien avec leur formation universitaire (l'un par exemple est propriétaire d'un restaurant), mais sont venus à l'origine en France pour des études. Toutefois, deux de nos interlocuteurs n'ont pas suivi d'études en France. Ce sont d'une part une jeune femme venue rejoindre son mari, qui a choisi de finir ses études en Chine avant de venir, et d'autre part un artiste peintre, qui est venu à l'âge de 43 ans. Toutefois cette personne souhaitait à l'origine venir étudier en France, mais il n'a pas pu réaliser son projet, du fait comme nous allons le voir plus bas des événements historiques en Chine.

d. Les projets de départ : des temporalités différenciées

L'analyse des projets de départ des personnes rencontrées montre que suivant les individus, **ces projets sont pensés dans des temporalités différentes, qui vont conditionner en partie les modalités de l'installation en France**. Schématiquement, trois situations se dégagent : un départ pensé comme relativement définitif ; celui pensé pour une durée définie, mais sans a priori quant à l'avenir ensuite ; un départ pensé pour une durée définie avec la volonté de retourner en Chine.

◆ **Le départ définitif : s'évader du régime communiste**

Une première temporalité est donc celle du départ pensé comme définitif, ou du moins pour un temps long. Parmi nos interviewés qui ont développé un projet de ce type, deux cas se distinguent. Le premier est celui des personnes qui ont **immigré seules**, au moins dans un premier temps, mues notamment par leur **volonté de quitter la Chine communiste**. C'est une des raisons qu'avance effectivement l'homme que nous avons rencontré dont l'immigration s'inscrit dans une forte pratique familiale de mobilité :

« Je ne connaissais pas la France. La Chine étant un pays communiste, je voulais toujours partir. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Notre interlocuteur écrivain et peintre évoque aussi sa volonté d'entreprendre une carrière privée, hors du seul marché de l'Etat :

« Je suis né à Shanghai, j'y ai vécu quarante ans, comme écrivain et peintre. Mon grand père, à Shanghai, était riche, puis il a tout perdu à la Révolution. Après le bac, j'ai appris à peindre, et appris la philosophie chinoise avec des grands philosophes. J'allais chez mes professeurs pour apprendre, pendant dix ans. Puis j'ai passé un concours pour avoir un diplôme, pour les gens qui n'ont pas étudié à l'université [période de la révolution culturelle]. A Shanghai je travaillais pour l'Etat, qui m'achetait les tableaux, pour les vendre à l'étranger. En Chine, on ne peut pas faire de carrière privée. Les communistes avait interdit tout ce qui touche à la civilisation ancienne, interdit de faire des 'horoscopes', etc. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

Cette personne cherchait depuis longtemps à venir en France, mais les précédentes occasions avaient échoué. Bénéficiant de l'ouverture progressive de la Chine, c'est finalement en passant par Tokyo, où il réside trois ans, qu'il parvient à obtenir son visa pour immigrer en France :

« Je suis en France depuis neuf ans, et avant, j'ai passé trois ans à Tokyo C'est à la troisième occasion que je suis venu. La première occasion, c'était en 1966, après le bac, il y avait un concours national pour sélectionner les peintres. A cause de la Révolution, ça a été annulé. C'était un projet d'échange entre la France et la Chine, vingt étudiants français devaient venir en Chine, et inversement. [Il n'y avait pas que des artistes], c'était pour former des fonctionnaires. La deuxième occasion, c'était en 1980, il y avait un grand propriétaire de Hong Kong qui aime beaucoup ma peinture, et qui voulait me financer pour venir en France. Mais la police de Shanghai n'a pas voulu me donner le passeport. Car pendant la Grande Révolution, j'ai eu des problèmes car j'étais contre. J'ai milité contre le Communisme, contre la Révolution. Une école d'art en France avait accepté mon inscription, j'avais déjà

payé les frais de scolarité. Le propriétaire de Hong Kong m'avait donné 200 000 F, ce qui était beaucoup à l'époque. La troisième occasion, c'est au fur et à mesure de l'ouverture de la Chine, j'ai eu l'occasion d'aller au Japon, puis je suis passé du Japon en France. J'avais le projet de m'installer ici dès mon arrivée. Je n'ai pas pensé à rentrer en Chine. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Dans le second cas, les personnes sont venues afin de **rejoindre un conjoint ou une famille déjà immigrés en France**. Ainsi une interviewée a connu son mari en Chine, alors que celui-ci avait déjà immigré en France depuis plusieurs années, et elle est par conséquent venue le rejoindre en région parisienne, une fois ses études terminées :

« Je suis en France depuis sept ans, je suis mariée à un chinois et j'ai deux enfants. Mes parents étaient les voisins des parents de mon mari, ils sont allés à l'école ensemble. J'ai connu mon mari à Beijing, je l'ai rencontré là-bas, il était venu pour un voyage parce qu'il habitait en France depuis treize ans déjà. [...] Je suis venue en France après avoir fini l'université en Chine, j'ai étudié la littérature chinoise. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

Une autre interlocutrice, âgée aujourd'hui de 29 ans, est venue rejoindre ses parents et sa sœur à la fin de ses études secondaires. Son arrivée il y a dix ans marque l'achèvement du processus de regroupement de la famille en France :

« Je suis arrivée en 1989 pour faire mes études. J'ai eu mon bac en Chine. Mon père était déjà là. Il est arrivé en 84. Ma mère est arrivée en 86, ma sœur en 87. Mon père est venu d'abord et petit à petit, toute la famille est venue. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

La volonté de quitter la Chine pour un long terme se traduira effectivement pour ces personnes, comme nous le verrons plus bas, par une intégration sociale, professionnelle et familiale en France.

◆ **Venir pour des études, puis choisir de rester en France**

Une seconde temporalité est celle d'un **départ pensé pour une durée définie, mais sans a priori quant aux décisions à venir ensuite**. C'est celle notamment des jeunes adultes, venus pour étudier en France, pour une période définie *a priori*, mais sans idée arrêtée de leurs projets professionnels ensuite :

« Je viens de la province Hubei. J'ai fait mes études là-bas. Mes parents sont là-bas. [...] Puis] j'étais à Pékin, j'étais maître de conférence à l'Institut de Diplomatie. [...] Je suis depuis dix ans en France. Je suis venu pour faire des études, de sciences politiques, à Paris. J'ai eu une bourse du gouvernement français. [...] Quand je suis venu, je n'avais aucune idée de ce que je voulais faire. Je n'étais pas vraiment un

immigré, dans le sens où je n'avais pas de projet d'immigration, pas de projet professionnel. »³ (H, 36 ans, traducteur, 1989)

Ces jeunes sont venus alors qu'ils étaient célibataires, et **donc sans contrainte familiale de retour**. Certains ont effectivement choisi de rester en France, parce qu'ils s'y plaisaient :

« Je suis née à Canton, et j'ai vécu à Pékin pendant quatre ans pour mes études. Je suis arrivée en septembre 91. Je suis venue pour faire une maîtrise de documentation et information scientifique et technique. [...] Au début je n'avais pas d'idée, je ne savais pas si j'allais rester. Après mes études, j'étais habituée à la vie ici, j'ai décidé de rester. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

« Au début je n'avais pas envie de rester. Puis je me suis trouvé bien, donc je suis resté. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

D'autres, arrivés plus récemment, restent encore en France pour renforcer leur expérience professionnelle, mais avec le projet de retourner en Chine d'ici quelques années :

« [Au concours organisé par les grandes écoles à Pékin] J'ai été admise à Sup de Co Lyon. Je suis arrivée en septembre 96. [...] J'ai passé mon diplôme de Sup de Co en juin 98, et je suis venue à Paris. [Aujourd'hui] Je travaille pour [une grande entreprise française], je fais de l'audit interne. [...] Je compte rester un ou deux ans de plus, pour vraiment pratiquer ce que j'ai appris. Puis retourner en Chine. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

◆ **Le temps délimité de l'acquisition d'une compétence professionnelle complémentaire**

La troisième temporalité est celle des personnes qui immigrent pour **un temps défini a priori, et avec le projet de retourner en Chine**. C'est celle de deux de nos interlocuteurs, qui ont en Chine une stabilité tant familiale que professionnelle. D'une quarantaine d'années, tous deux ont ainsi leur femme et leur enfant restés en Chine, ainsi qu'une situation professionnelle établie là-bas. Ils ont immigré pour compléter leur expérience professionnelle par l'acquisition d'un diplôme universitaire de troisième cycle. Boursiers (pour l'un du gouvernement français, pour l'autre du gouvernement chinois), ils sont en France pour une durée déterminée d'un an :

³ Il est possible que la venue de cet interviewé en France soit liée, sans qu'il le déclare explicitement, aux répressions de Tian'Anmen. En effet, d'une part il évoque au cours de l'entretien ses premiers contacts en France avec « *les réfugiés après Tian'Anmen* », et d'autre part il commente, à propos de son poste de maître de conférence à Pékin, « *ma carrière s'est terminée il y a onze ans* ».

« Je suis professeur de français langue étrangère en Chine, à l'Université des Etudes de Langues Etrangères [à Guangzhou]. Ma femme et ma fille [10 ans] sont à Guangzhou. Je suis ici depuis le 30 septembre 98. Je prépare un doctorat en didactique des langues et cultures, à Paris III Sorbonne. J'ai une bourse du gouvernement français. J'ai un visa d'étudiant, une carte de séjour étudiant jusqu'en novembre prochain. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

« En Chine, je suis maître de conférence en droit économique, à l'Institut des sciences politiques et juridiques du Nord Ouest, à Xi'An. Je suis aussi avocat. Ma femme est juge à la cour, à Xi'An aussi. Ma fille a dix ans. Elles habitent dans notre appartement à l'Institut. [...] Je suis arrivé en octobre 98. Je suis boursier du gouvernement chinois pour un an. Je suis venu pour faire un Certificat de Recherche Approfondie, à l'IHEI (Institut des Hautes Etudes Internationales), à Paris II. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Même s'il est dans leur intention d'essayer d'allonger leur séjour en France, c'est pour poursuivre ou achever leurs études supérieures, et leur projet est pensé dans l'objectif de leur retour en Chine :

« Normalement, en juillet [99], ma bourse est terminée. Mon directeur de thèse m'a conseillé de faire une demande de prolongation, mais on n'a pas encore la réponse. [Quels sont vos projets si la demande est refusée ?] Je pense que je reste, je continue un peu, puis je retourne chez moi et je reviens ensuite pour soutenir. [Et après la thèse ?] Mes projets sont plutôt de retourner en Chine. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Etre titulaire d'un doctorat en France leur permettra alors d'être mieux armés professionnellement, et, d'après l'un de nos deux interlocuteurs dans cette situation, de prétendre à un avancement de carrière :

« Je vais rester jusqu'à fin septembre. Je ne suis pas sûr ensuite. Je voudrais continuer des études doctorales à Paris I. Mais après octobre [99] je serais étudiant à mes frais. Je suis maître de conférences et avocat. Pour monter encore, il faut que je devienne professeur titulaire. Et ça demande des études. C'est pour cela que j'aimerais faire des études doctorales en France. J'ai l'avantage de parler français. [...] Pour le moment, je fais un rapport de recherche sur les marchés de travaux publics en France. En Chine, on va réaliser l'économie de marché, c'est pour ça que les travaux publics du système français au niveau juridique m'intéressent beaucoup. J'aimerais faire la communication des systèmes juridiques entre nos deux pays [l'étude comparative, et l'étude des conditions de transfert]. J'ai le projet de rester

trois années minimum. Je cherche un stage dans une entreprise française, une entreprise de construction. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

2. L'arrivée, l'installation, et les parcours en France

Les parcours des interviewés en France sont de nature différente, étant donné que les personnes rencontrées sont installées depuis des temps variables, et avec des projets aux temporalités diverses, comme nous venons de le voir. Certains, en France depuis quelques mois seulement, n'ont vécu que peu d'étapes distinctes, tant sur le plan du logement, de l'activité scolaire ou professionnelle, que de leur situation familiale. D'autres au contraire sont en France depuis une dizaine d'années ou plus, temps au cours duquel l'ensemble de leur situation a connu plusieurs transformations. Nous allons maintenant nous intéresser un peu plus en détail à ces trajectoires.

a. L'arrivée et la première installation en France : une étape assez bien vécue, grâce à deux formes d'appui : celui des institutions, et celui du réseau de relations

L'arrivée et la première installation en France ne semblent **pas avoir été trop complexes à vivre** pour les personnes interviewées. Si certains ont dû faire face à certaines étapes de leur trajectoire en France à quelques lourdeurs administratives, la présence de structures d'accueil universitaires françaises, leur persévérance, ainsi que souvent la mobilisation d'un réseau de relations de personnes originaires de Chine et déjà implantées en France, leur ont permis de surmonter les difficultés pour parvenir à une situation relativement stable.

◆ Le visa

L'obtention d'un visa pour entrer en France ne semble pas avoir posé de difficulté pour les personnes rencontrées. Certaines sont venues pour étudier, dans le cadre d'accords franco-chinois (bourse du gouvernement français ou du gouvernement chinois, concours organisé par les grandes écoles françaises à Pékin), et ont pu disposer ainsi facilement d'une carte de séjour étudiante, pour la durée de leur scolarité en France. D'autres sont venues rejoindre leur famille en France (une jeune fille a rejoint ses parents et sa sœur, une femme a rejoint son mari), et ont bénéficié des réglementations françaises facilitant le regroupement familial. Enfin notre interviewé artiste peintre a pu obtenir directement un visa de dix ans, notamment grâce à sa notoriété et au fait qu'il avait déjà exposé en France, et à son réseau de relations :

« En 1983, ma peinture a été sélectionnée par le gouvernement chinois pour une exposition collective en France. Après l'exposition, j'ai reçu un certificat de

participation, et grâce à ça, j'ai obtenu le visa pour venir en France (depuis Tokyo). Ce certificat a été vraiment très important, pour justifier que je suis artiste peintre, et aussi très important pour d'autres démarches. [...] Cela n'a pas été difficile pour demander le visa. En 1990, je connaissais des amis qui avaient fait les démarches à l'Alliance française. J'ai une carte de résident de dix ans. En 90, c'était très facile d'avoir la carte de dix ans. Je n'ai eu à demander qu'une fois. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

◆ Le logement

Pour parvenir à se loger, hormis les personnes qui viennent rejoindre un ou des membres de leur famille, pour lesquelles la question du logement ne se pose pas, deux cas de figure se présentent. Tout d'abord celui **des étudiants qui arrivent dans le cadre d'un accord universitaire franco-chinois**. Pour ceux-ci, l'obtention d'un logement ne pose pas de difficulté, car ce sont **les structures d'accueil françaises qui se chargent de leur trouver une chambre**. C'est le cas d'une jeune fille admise à Sup de Co Lyon :

« En septembre 96, quand je suis arrivée à Lyon, je ne connaissais personne en France. J'avais quelques adresses d'amis d'amis, mais personne que je connaissais directement. C'est une anglaise, étudiante à l'école et qui s'occupe des étudiants étrangers, qui est venue me chercher à la gare. On a parlé en anglais. J'étais un peu dépaysée. Je parlais [à l'époque] mieux anglais que français. J'ai été logée à la résidence de l'école. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

C'est aussi celui de notre interlocuteur avocat, boursier du gouvernement chinois pour un an à Paris :

« Quand je suis arrivé [1998], comme je suis boursier du gouvernement, il y a une convention entre les deux gouvernements. Nos boursiers sont gérés par le CROUS de Paris, je suis entré directement. Je suis arrivé sans connaître personne. Mais je n'ai pas eu de problème. C'est une personne du CROUS qui est venue me chercher à l'aéroport, et m'a envoyé à l'hôtel FIAP. Le lendemain, il y avait une réunion à l'Ambassade, puis le CROUS nous paie une somme d'argent. Puis ensuite, il y a les activités du CROUS. A l'hôtel FIAP, on ne peut rester qu'une nuit. Si on a de la chance, on peut trouver une chambre directement. Sinon, on reste au service de l'Education de l'Ambassade, en attendant une chambre en résidence. Pour moi j'ai eu de la chance, ça a été vite, en trois jours. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Un autre étudiant, boursier du gouvernement français pour son doctorat, a également bénéficié des services du CROUS, et a pu obtenir dans un second temps une chambre plus

plaisante par l'intermédiaire de l'Ecole Nationale Supérieure, à laquelle sa formation est rattachée :

« C'est le CROUS qui s'occupe de nous. En arrivant j'ai été directement au CROUS, car il y a un accord entre le CROUS et l'Ambassade de France en Chine, pour les boursiers. J'ai eu un logement à Nanterre, mais qui ne me plaisait pas trop. Mon doctorat est une co-formation entre Paris III et l'ENS. Par l'intermédiaire d'un ami, par ses informations, j'ai fait une demande ici [résidence ENS de St Cloud], et j'ai eu une chambre. [La chambre fait environ 15 à 20 m². Il y a une salle de bains et un WC communs à deux chambres, et une cuisine commune à l'étage]. Ici, l'environnement est bon, il y a une salle informatique, avec Internet, etc. »

La seconde situation est celle des personnes qui arrivent **sans structure conventionnelle a priori** entre les deux pays. Les personnes **s'appuient alors sur leur réseau de relations pour avoir un logement temporaire, avant de trouver une installation plus durable**. C'est le cas par exemple de deux interviewés arrivés il y a une dizaine d'années pour étudier. Le réseau de relations de ces deux interlocuteurs était à leur arrivée en France très différent, plutôt restreint et sans connaissance personnelle directe pour la jeune fille, et au contraire large, composé d'amis connus en face à face et incluant des Français pour le jeune homme. Néanmoins, dans les deux cas le réseau a été mobilisé, et a joué son rôle de « relais » et de « facilitateur » pour l'installation de la personne dans son pays d'immigration :

« Il a été facile de venir, je connaissais beaucoup de monde ici. J'ai rencontré beaucoup de Français quand j'étais à Pékin. Des étudiants, des gens de passage. J'ai logé chez des amis, puis après j'ai trouvé un chambre gratuite dans un lycée, je connaissais l'intendante du lycée. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

« Au début, je ne connaissais personne, sauf trois ou quatre personnes par des amis. J'ai dormi chez des amis pendant un mois, le temps de trouver un foyer. Puis je suis restée deux ans dans le foyer, puis ici [c'est un studio d'environ 20 m² où elle vit et travaille]. (F, 34 ans, interprète, 1991)

Le réseau de relations a également été mobilisé par notre interviewé artiste peintre, qui a été logé provisoirement par des amis, puis qui a pu louer un appartement grâce à l'argent gagné au Japon :

« J'avais un ami, un grand patron aux Champs Elysées. J'ai logé chez lui avant de trouver un appartement, pendant deux semaines. J'avais gagné de l'argent au Japon, j'avais gagné bien, j'ai pu trouver un appartement. J'aimais bien un appartement à 5 000 F, mais le propriétaire ne voulait pas me le louer car je n'avais pas de fiche de paie. Puis après, je me suis logé à Montparnasse, j'ai trouvé un appartement pour

2 400 F [pour 26 m²]. Pour la peinture chinoise, il n'y a pas besoin de grande surface. Donc je travaillais chez moi. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

b. Les trajectoires en France : des parcours plus ou moins complexes

Une partie des personnes rencontrées, nous l'avons vu, sont en France pour une relativement courte période, avec le projet de retourner en Chine, où elles ont laissé leur famille, et une situation professionnelle établie. Leur situation en France est par conséquent relativement unifiée : logement en résidence universitaire (même si l'un des deux interviewés a changé de résidence), et réalisation de leur cursus d'études supérieures.

Les autres personnes, en France depuis plus longtemps, ont une trajectoire plus complexe, marquée par plus ou moins d'étapes selon les individus et le temps de leur immigration. Les transformations de leur situation touchent principalement trois aspects souvent très liés : l'activité professionnelle, la situation familiale, et le logement.

◆ L'activité professionnelle

Les personnes qui ont spécifiquement vécu des transformations de leur situation professionnelle sont celles venues en France pour étudier, et qui sont restées ensuite.

Deux de nos interviewés en France pour un long terme sont dans des situations différentes : notre interlocuteur artiste peintre, arrivé il y a neuf ans alors que sa carrière était déjà bien établie, exerçant une activité artistique (peinture et écriture), a pu continuer à l'exercer en France. Outre son activité personnelle, il enseigne la peinture (« *Je donne quelques cours particuliers, aux personnes du consulat japonais par exemple* »). Quant à la jeune femme venue rejoindre son mari à l'issue de ses études de littérature chinoise en Chine, elle suit aujourd'hui des cours de français mais elle ne travaille pas, malgré son désir d'exercer une activité professionnelle. Son discours laisse percer une certaine amertume face à cette situation, accompagnée aussi de résignation :

« Je ne travaille pas, et c'est difficile de travailler ici. J'apprends le français, je suis les cours de français de la Mairie de Paris et à la Sorbonne. Si j'étais restée en Chine je serais professeur de lycée ou éditeur ou même journaliste, en France je ne fais rien. Je crois que si j'étais moins diplômée ce serait moins difficile à accepter. Mais je parle de ça que avec des gens du dehors, je n'ose pas parler de ce problème à mon mari. C'est très clair que j'ai une famille, des enfants mais ça me manque beaucoup, j'ai des amis qui sont chercheurs, journalistes, ils sont très travailleurs, intelligents, il y en a qui sont agents d'assurance. Ici j'accepte de plus en plus ma situation, mon mari ne fume pas, ne boit pas, il est gentil. [...] Je ne peux pas faire

de traductions par exemple parce que j'ai encore trop de peine avec le français, j'ai un prof qui nous pousse beaucoup, deux heures par jour, quatre jours par semaine. Mais à la Sorbonne c'est cher, ça coûte 5 600 francs pour 13 semaines, la période d'examen incluse. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

Les interviewés venus initialement étudier, et qui sont restés ensuite, ont une trajectoire professionnelle **plus ou moins linéaire**. Notre interlocuteur restaurateur par exemple, après une courte étape comme salarié, a ouvert son restaurant, il y a de cela vingt-huit ans. Aujourd'hui il y travaille avec sa femme et un salarié :

« J'ai travaillé chez quelqu'un, comme salarié, puis je me suis installé ici [restaurant chinois], il y a 28 ans. Ma femme travaille avec moi, et j'ai un salarié, quelqu'un que je connais d'avant. C'est un Chinois d'Indonésie, pas un Chinois Chinois. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

Une jeune fille qui a passé son diplôme à l'Ecole Supérieure de Commerce de Lyon a obtenu un emploi dans la grande entreprise dans laquelle elle avait effectué un stage durant sa scolarité :

« Ca n'a pas été vraiment facile de trouver un travail, mais j'avais fait un stage chez eux en 97. J'ai contacté mon chef à la fin de mes études, j'ai eu un entretien et ils m'ont engagé. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Une autre jeune fille, venue rejoindre sa famille et faire des études d'arts plastiques a trouvé parallèlement à ses études un emploi à mi-temps, comme standardiste dans un foyer de jeunes femmes.

D'autres jeunes, qui se sont finalement installés à leur compte (deux sont en activité libérale comme interprètes / traducteurs, et un a ouvert un commerce de vêtements), ont connu des trajectoires plus complexes. Ainsi un interviewé, après des études de sciences politiques à Paris, a poursuivi un moment des études en Angleterre, puis a occupé de multiples emplois, avant de choisir de se mettre à son compte comme traducteur :

« Ca fait dix ans que je suis là. Après mes études, je n'ai rien fait, je n'ai pas travaillé. J'ai fait des études en Angleterre, une école de commerce, pendant six mois mais je n'ai pas terminé. Ca coûtait très cher, et je n'avais plus assez d'argent pour terminer. J'aurais pu trouver du travail il y a huit ans. Je travaille bien sûr, mais je ne cherche pas à m'intégrer dans une entreprise, à avoir une situation stable et enviable. J'ai travaillé par période, à bâtons rompus dans des entreprises : une banque, une boîte pharmaceutique, du contrôle de gestion et de l'analyse financière. Aujourd'hui, je suis enseignant et je fais des traductions littéraires, je traduis des

livres. Je n'ai pas beaucoup cherché de missions, mais ça pourrait m'intéresser. J'ai des compétences à exploiter mais je ne l'ai pas fait. J'ai plusieurs centres d'intérêts : littérature, tout ce qui est politique, tout ce qui est entreprise. J'ai travaillé un an au Courrier International. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

Une autre personne s'est également installée en activité libérale après ses études, mais elle a dû faire face à pas mal de tracasseries administratives semble-t-il. Après avoir choisi dans un premier temps un statut d'agent commercial, cette jeune femme a finalement opté pour celui d'interprète :

« J'avais une carte temporaire d'un an, comme étudiante. Après ma maîtrise, j'ai demandé le statut d'agent commercial. Mais comme il faut un grand investissement, je me suis radié trois mois après, et j'ai pris le statut de profession libérale, comme interprète. Pour changer de statut, passer de la carte d'étudiant à une carte de profession libérale, ça a été très compliqué. Par exemple ils demandaient une attestation de non faillite, et en Chine, on n'avait pas cette loi, on ne peut pas fournir ce papier. Ce n'est pas la même conception. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Aujourd'hui, notre interlocutrice enseigne, travaille comme traductrice pour diverses sociétés, et développe également une activité d'import / export en lien avec la société de son oncle à Pékin :

« Je travaille avec des sociétés, par exemple j'ai traduit Les visiteurs 2 du français au chinois pour Air France. Je traduis des documents commerciaux. Pour des particuliers aussi. Je suis aussi enseignante, j'enseigne le cantonnais depuis deux ans. Je fais aussi l'intermédiaire, en import / export, pour mon oncle qui a une société à Pékin. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Enfin, un dernier interlocuteur a tout d'abord trouvé un emploi suite à son BTS, sans trop de difficulté semble-t-il grâce au fait qu'il avait déjà travaillé parallèlement à ses études universitaires :

« J'ai fait un BTS thermique à Paris XI. Le passage de la carte d'étudiant à la carte de séjour a été facile. Quand je suis arrivé ici, je n'avais pas de bourse, c'est mon père qui m'envoyait de l'argent. A partir de la deuxième année, j'étais vacataire au Grand Palais le week-end. Quand j'ai commencé à travailler, je n'ai pas eu de problèmes, car j'avais déjà une carte 'rose' [celle qui permet quand on est étudiant, de travailler à temps partiel]. Ca a été très important. Et j'avais travaillé pour le ministère de la Culture, je n'avais pas fait la plonge au noir dans des resto chinois ! » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Toutefois, une mise au chômage l'a conduit à créer en 1995 son commerce, où il vend des vêtements et accessoires en provenance de Chine et du Vietnam principalement :

« Après mon BTS, j'ai travaillé en bureau d'études pendant trois ans et demi. Après, j'étais au chômage, comme beaucoup, au moment de la guerre du Golfe. J'ai monté une entreprise individuelle. Je suis commerçant en mon nom propre. Je fais de la vente de vêtements asiatiques, et d'accessoires de mode. Mes articles [vêtements] marchent surtout au printemps / été. Donc l'hiver je suis plus sur les accessoires. J'ai créé ce commerce en 1995. »

◆ La situation familiale

La situation familiale des interviewés n'évolue pas lorsque ceux-ci sont en France dans le cadre d'un projet défini sur du court terme, avec la volonté de retourner en Chine plus ou moins prochainement. En revanche, **elle est marquée par des transformations lorsque l'immigration s'inscrit dans un long terme ou est pensée a priori pour être définitive.** Si deux jeunes femmes, en France depuis une dizaine d'années, sont aujourd'hui toujours célibataires (l'une vit seule, l'autre, venue rejoindre ses parents, vit toujours avec eux), plusieurs autres personnes ont bâti (ou fait venir) leur famille en France.

Ainsi notre interlocuteur artiste peintre, dont la femme a passé quelques années avec lui à Tokyo avant de retourner en Chine, a progressivement fait venir l'ensemble de sa famille nucléaire (sa femme et ses deux enfants), en bénéficiant des **procédures de regroupement familial** pour leur entrée en France :

« Ma femme est arrivée en décembre 92, elle a eu le visa de regroupement familial, un visa de dix ans. Mes deux enfants [10 ans et 16 ans] sont venus en 1994, également avec un visa de regroupement familial. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

La jeune femme venue rejoindre son mari il y a sept ans a aujourd'hui deux enfants, nés en France.

D'autres interlocuteurs **se sont mariés en France.** Ainsi notre interviewé restaurateur, arrivé il y a trente ans, a épousé en France une femme chinoise, dont il a eu deux enfants. Il a également fait venir par la suite son père, une fois celui-ci retraité :

« Je me suis marié ici, j'ai deux enfants nés ici [qui ont une vingtaine d'années aujourd'hui], ils ont la nationalité française, ils parlent français. Mon père est venu après moi, au moment de sa retraite. Il vit avec nous. C'est la tradition chinoise. On ne peut pas laisser les parents vieillir tout seul. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

Notre interlocuteur qui tient aujourd'hui un commerce de vêtements s'est également marié, à une femme française. Aujourd'hui divorcé, il vit avec une nouvelle femme, elle aussi d'origine française, dont il a un enfant de 2 ans.

Enfin, un interviewé, toujours célibataire, a néanmoins accueilli il y a deux ans sa jeune sœur, et a envisagé à un moment d'accueillir également son frère cadet :

« Ma petite sœur [28 ans] est venue il y a deux ans. Elle fait des études d'économie à Tolbiac. Elle habite ici [un matelas est par terre dans le séjour]. On parle chinois. Mon petit frère, qui ne se débrouille pas très bien, voulait venir. Il a 30 ans. Mais je n'ai pas voulu qu'il vienne, il manque de maturité. Il faut être très fort ici, on est loin de tout. Il faut se créer son réseau de relations, savoir naviguer seul dans un monde de brutes ! » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

◆ Le logement

Enfin, une **mobilité spatiale accompagne le plus souvent la mobilité professionnelle et/ou les évolutions de la cellule familiale** :

« Quand je suis arrivée de Lyon à Paris], j'ai d'abord été dans un studio dans le 11^e. Puis ici, c'est un studio de 18m². Je l'ai pris car il m'a été proposé par les parents d'un ami, et ce n'est pas cher. Je suis venue sans bourse, ce sont mes parents qui ont financé tout. Il faut quand même que je fasse des économies pour eux. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Les déménagements répondent parfois à l'agrandissement de la cellule familiale, comme pour notre interviewée qui a eu deux enfants depuis son arrivée en France :

« On a habité dans le 94 et puis on a déménagé plusieurs fois, dans le 92, dans le XIX^eme et on est ici à Bourg la Reine depuis deux ans, on a acheté cet appartement. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

Dans le cas des regroupements familiaux, le déménagement peut être imposé par la réglementation, qui demande à ce que la personne qui souhaite faire venir sa famille en France dispose d'une surface minimum pour l'y accueillir :

« Quand ma femme est arrivée, pour demander un visa de regroupement familial pour mes enfants, il fallait avoir plus de 45 m². J'ai trouvé un appartement de 60 m² dans le XVI^e Arrondissement. C'était très cher, j'ai dû bloquer 14 mois de caution bancaire. [Ca a été possible car] j'ai toujours économisé l'argent gagné au Japon. En 1997, j'ai acheté l'appartement ici [65 m², à Boulogne Billancourt, dans une résidence de standing moyen]. (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

Remarquons également à travers ces deux exemples que le déménagement, en même temps qu'une mobilité spatiale, est le signe aussi d'une mobilité sociale, et d'un plus fort « enracinement » dans le sol français, qui se traduit par l'abandon de la location pour l'accès à la propriété.

B. LES RESEAUX DE RELATIONS ET LA SOCIABILITE

Pour comprendre comment se structurent les pratiques téléphoniques des personnes, nous avons cherché à connaître l'étendue de leurs réseaux de relations familial et amical, aussi bien en France que dans leur pays d'origine ou dans d'autres pays étrangers, et les modalités et contenus des échanges au sein de ces réseaux. L'objectif est de tenter de percevoir dans un second temps dans quelle mesure leurs pratiques de communication en France sont structurées ou influencées par un effet de « communauté » liée à leur pays d'origine.

1. Les relations et la sociabilité familiales

La **sociabilité familiale dépend étroitement du projet d'immigration et de la temporalité dans laquelle il s'inscrit, et de la trajectoire de l'immigré en France**. Nous allons analyser plus précisément comment se structurent les réseaux familiaux des personnes rencontrées, en France, en Chine et dans les autres pays étrangers, et quelles sont les occasions de rencontre. Nous nous intéresserons dans un second temps au rôle de ces échanges familiaux dans la structuration de l'identité culturelle des personnes.

a. L'étendue du réseau familial, sa localisation et les occasions de rencontre : un système de balance entre le poids respectif du réseau en France et du réseau en Chine

Les relations familiales des personnes rencontrées, et leur localisation – France, en Chine, ou dans d'autres pays étrangers – varient selon le temps d'immigration de la personne, du caractère pensé comme définitif ou non de son implantation en France, ainsi que de l'habitus familial de migration. Schématiquement, deux grandes structures de réseau familial se dégagent : un réseau familial inexistant ou faible en France et fort en Chine, et un réseau familial fort en France, et plus faible en Chine (mais néanmoins existant).

◆ Un réseau familial inexistant ou faible en France et fort en Chine

Cette première structure du réseau familial correspond à celui des personnes dont la **pratique d'immigration est innovante par rapport à la tradition familiale**, et qui soit sont en France pour un **temps court** et défini, soit sont restées en France après leurs études, mais **sans avoir construit de cellule familiale**.

La première situation est celle par exemple de nos deux interlocuteurs venus suivre un cursus de troisième cycle en France, en laissant leur famille nucléaire en Chine. Ils n'ont pas de contacts familiaux en France, mais des contacts avec leur femme et leur enfant en Chine, ainsi qu'avec leurs parents et éventuellement les membres de la fratrie :

« Je n'ai aucune famille en France. [... Quelles sont les personnes avec lesquelles vous êtes en relation en Chine ?] Ma femme et ma fille, surtout les gens de ma famille. Mes sœurs et mes parents sont à Gangzhou. J'ai aussi des contacts avec les gens de Hong Kong. La famille de ma femme est à Hong Kong. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Ces contacts se font à distance⁴, car le visa étudiant pour un an n'offre le droit à qu'une entrée en France :

« Je ne suis pas retourné, on n'a pas le droit de rentrer avec le visa étudiant, on a le droit d'entrer une seule fois. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Toutefois, ces personnes peuvent éventuellement recevoir des membres de leur famille en France. C'est le cas d'un de nos deux interlocuteurs, dont le père a un déplacement en Europe de prévu :

« Mon père va venir à Paris. C'est une délégation départementale [son père dirige un institut universitaire privé], la délégation vient visiter les établissements d'enseignement pour voir le système d'éducation. Il va venir bientôt. Il va visiter l'Allemagne, puis faire un tour en Europe. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Le seconde situation est celle par exemple d'une interviewée restée en France après sa maîtrise, qui est célibataire et qui vit seule. L'ensemble de sa famille est en Chine :

« [Des personnes de votre famille sont-elles venues avec vous en France ?] Non, aucune. Toute ma famille est en Chine. Mes parents sont à Canton. J'ai deux frères et leur femme et enfants à Canton ; un oncle à Pékin ; un oncle à Hong Kong, que je contacte de temps en temps. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

De même notre interviewé traducteur, hormis sa sœur qu'il a fait venir et qui habite avec lui, a le reste de sa famille – ses parents et ses frères – en Chine.

Ces personnes célibataires en France tentent de retourner relativement régulièrement (tous les ans ou tous les deux ans) en Chine, pour voir leurs parents et leurs amis, car ces derniers n'ont pas l'occasion de venir en France :

⁴ Nous analyserons en détail les différentes pratiques de communication à distance dans la troisième partie de ce rapport.

« Je retourne tous les un ou deux ans. Pour voir ma famille. La dernière fois, c'était en février [99], je suis restée presque quatre semaines. A Hong Kong, Shenzhen, Canton et Pékin. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

« Je ne retourne pas souvent. La dernière fois c'était en janvier, pour voir mon père, ma famille. Je suis resté trois semaines. J'essaie aujourd'hui de retourner souvent, car mon père est malade. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

Une jeune fille a des opportunités professionnelles de voyager en Chine, dont elle profite pour rendre visite à sa famille et à ses amis :

« Je suis retournée [en Chine] plusieurs fois pour mon travail. [...] Depuis 96, je suis retournée quatre fois. A chaque fois en moyenne trois semaines. Pour le travail, et je prends aussi des vacances après les missions. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

◆ **Un réseau familial fort en France, et plus faible en Chine**

La seconde structure du réseau familial correspond à celui des personnes qui sont venues avec un **projet relativement définitif d'installation**, et qui ont construit – ou reconstruit – **leur cellule familiale en France**. Nous avons vu par exemple que l'homme artiste peintre a fait venir sa femme et ses deux enfants. Notre interviewé restaurateur s'est quant à lui marié en France, où sont nés ses deux enfants, et son père vit aujourd'hui avec eux. L'homme qui tient un commerce de vêtements vit avec une femme française et leur fils. Enfin, la jeune femme venue rejoindre son mari déjà installé en région parisienne a depuis eu deux enfants, nés ici. La famille de son mari est en France :

« La grand-mère de mon mari est en France depuis 30 ou 40 ans, elle habite Antony, ses parents ils sont près d'Orly. On n'est pas très loin alors c'est pratique. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

Ces personnes ont donc leur famille nucléaire en France. Leurs relations familiales à l'étranger sont alors essentiellement celles qu'elles entretiennent avec la génération précédente (leurs parents, éventuellement des oncles et tantes), et la fratrie (frères et sœurs, éventuellement cousins).

Une **distinction quant à la localisation** de ces relations peut être faite, selon que la **pratique d'immigration** de la personne est **innovante**, ou au **contraire inscrite dans un habitus familial**. Ainsi, dans le premier cas, les parents et membres de la fratrie vivent essentiellement (voire exclusivement) **en Chine**, et ce n'est donc qu'avec ce pays que nos interlocuteurs ont des contacts à l'étranger. Ces relations sont parfois faibles, comme pour notre interviewé restaurateur, en France depuis trente ans, dont le père est aussi ici. Ses contacts avec son pays d'origine – Hong Kong – sont relativement lâches :

« *Je n'ai pas beaucoup de famille là-bas à Hong Kong. De la famille éloignée. Je les contacte juste pour dire bonjour, salut. Pas souvent, trois ou quatre fois par an, c'est tout. J'appelle des amis, de la famille, pour avoir de leurs nouvelles, dire 'bonjour, ça va bien'.* » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

Les contacts des autres interviewés avec les membres de leur famille sont plus étroits, notamment lorsque les interviewés ont leurs parents en Chine :

« *Ma famille est en Chine, je suis fille unique, mes parents, ma grand-mère habitent Pékin, nous sommes pékinois.* » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

Cette jeune femme est par exemple retournée plusieurs fois en Chine visiter sa famille. Pour ses parents il est difficile de se rendre en France, mais sa mère a néanmoins pu venir une fois la voir, pour la naissance d'un de ses enfants :

« *Je suis allée avec ma famille trois fois en Chine et ma mère est venue pour la naissance de ma petite fille qui a 4 ans. Quand on y va, on reste un mois. Je ne vois pas beaucoup mes amis quand je vais là-bas. [...] Pour eux c'est compliqué de venir, ils travaillent, ma mère était à la retraite mais comme elle ne voulait pas ne rien faire, elle est vendeuse dans une librairie. Mon père a beaucoup de relations sociales alors il ne peut pas vraiment partir et puis il faut s'occuper de ma grand-mère qui habite avec eux. Pourtant dans le cœur des Chinois la France c'est un rêve.* » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

Dans le second cas, le contexte d'un habitus familial de migration, les membres de la famille avec lesquels les personnes sont en contact se trouvent **dans différents pays étrangers**. Ainsi notre interlocutrice arrivée à 19 ans rejoindre ses parents et sa sœur aînée en France entretient aujourd'hui des contacts familiaux en France, ainsi qu'à l'étranger hors de Chine :

« *Mes parents et ma sœur sont en France. Mon père travaille pour un quotidien chinois : les nouvelles de l'Europe. Il est journaliste. Ma mère travaille à mi-temps comme documentaliste pour une entreprise française ou allemande d'import-export. Ma sœur est mariée à un français, un dentiste. Avant elle était opératrice d'ordinateur. Maintenant elle reste à la maison pour s'occuper de mon neveu et elle termine ses études de comptabilité. Ils habitent à Eaubonne. [...] J'ai une tante et une grand-tante aux USA. L'une habite à Maryland et l'autre à Seattle.* » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

Sa famille proche étant en France, elle n'est jamais retournée en Chine depuis son arrivée il y a dix ans, vu le coût du voyage :

« Je ne suis pas retourné en Chine depuis que je suis arrivé en France. C'est cher. On n'a pas eu les moyens jusqu'à maintenant. Je vais peut être retourner cet été. Mes parents y sont retournés. Mon père 3 ou 4 fois. Ma mère 2 ou 3 fois. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

Quant à notre interlocuteur marié à une française dont le père a immigré aux Etats-Unis, ses relations familiales, outre la France avec sa belle-famille, s'inscrivent en Chine, aux Etats-Unis, et dans plusieurs autres pays :

« Je suis venu seul, je suis fils unique. J'ai de la famille à Shanghai, et j'ai de la famille à Pékin. J'ai aussi ma famille aux USA [son père], au Canada. J'ai un cousin aux USA, un cousin à Vancouver, un oncle à Ottawa. En plus, ma femme, sa sœur est à Key West [Floride], et elle a une sœur à Santiago, au Chili. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Cette personne voyage régulièrement en Chine, notamment pour des occasions professionnelles au cours desquelles il en profite pour voir sa famille. Il s'est également rendu aux USA à l'occasion du remariage de son père dans ce pays :

« Je retourne une fois par an [en Chine], depuis que j'ai commencé à travailler à mon compte [1995]. Avant, je n'y étais retourné qu'une fois, en 94. Et l'année dernière, je n'y suis pas allé, car mon père s'est remarié, j'ai été aux USA à cette occasion. Je ne peux pas tout faire ! » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

b. Famille et identité culturelle : langue pratiquée et nationalité choisie comme signes de l'identité culturelle

L'identité culturelle chinoise s'exprime dans le cadre familial à travers plusieurs signes, comme par exemple la **célébration des fêtes traditionnelles** :

« Pour la Fête du Printemps, on reste en famille. On fait quelques plats qu'on ne fait pas habituellement. On fait un dîner assez important. On fait tous les trois [mère, père, fille] la cuisine. Chacun fait un peu les plats qu'il aime faire. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

La **langue** est un autre élément fort de l'identité culturelle. Les personnes qui vivent en famille en France parlent avec leurs enfants (ou entre frère et sœur) la langue chinoise de leur pays natal :

« Avec ma femme et mes enfants, on parle shanghaien ». (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

« Avec mes amies chinoises on parle chinois, avec mon mari aussi, les enfants ont appris le français à l'école et parlent chinois à la maison. C'est important pour garder nos racines. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

Néanmoins, dans les familles intégrées en France, **la bi-culturalité ne va pas sans tensions, ou sans paradoxes**. Dans le foyer de notre interviewé artiste peintre par exemple, la langue pratiquée est le shanghaien. D'un autre côté cette personne est en cours de demande la naturalisation française pour l'ensemble de la famille, demande qui à ses dires risque d'être compliquée à obtenir pour sa femme, car elle ne parle pas la langue française :

« Aujourd'hui, j'ai demandé une naturalisation, qui va être acceptée. C'est une demande de naturalisation de toute la famille. Je pense que pour ma femme, il y aura peut-être un problème, car elle ne parle pas français. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

Cet interviewé espère toutefois aboutir dans ses démarches, grâce à l'aide d'une de ses amies bien informées des procédures :

« Je connais bien comment faire. J'ai une amie qui travaille à la Préfecture, qui m'a conseillé. Elle m'a dit comment faire. Elle aime bien mes tableaux, et toujours me conseille bien. Ses conseils sont très précieux. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

De même, chez notre interlocutrice mère de famille au foyer, l'intégration en France d'un côté (son mari a fait ses études en France, est naturalisé français, et a un cabinet de pédicure/podologie), et la volonté de garder des racines culturelles chinoises de l'autre (qui se traduit entre autres par l'usage de langue chinoise au foyer) peuvent être à la source de certaines difficultés d'adaptation. Un de ses enfants par exemple, parlant chinois à la maison, a vécu une période pendant laquelle il refusait de parler en français à l'école :

« Mon fils il a eu des problèmes, en petite et moyenne section il refusait de parler à l'école, il comprenait tout mais ne voulait pas parler alors il n'avait pas du tout d'amis. Depuis l'an dernier il a rencontré une maîtresse très sympa qui aime beaucoup mon fils et qui lui a permis de parler. Maintenant il m'a raconté qu'il a beaucoup plus d'amis. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

Mais par ailleurs, sa famille ne s'adapte pas plus facilement à la Chine aujourd'hui. Ainsi, le récit qu'elle nous donne de ses voyages dans son pays natal montre que son mari comme ses enfants ont du mal à s'acclimater aux températures extrêmes de Pékin :

« La dernière fois, nous sommes allés l'an dernier pour le nouvel an chinois pendant un mois, c'était affreux, on a tous attrapé la grippe, il faisait très froid. Mon mari ne veut plus y aller ou alors ne pas rester à Pékin trop longtemps. [...] Peut-être

l'année prochaine on va aller en été mais c'est horrible aussi parce qu'il fait trop chaud. Surtout c'est dur pour les enfants qui sont nés ici et ne supportent pas le climat de là-bas. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

Enfin, un dernier signe de la tension bi-culturelle chez cette personne est le fait que si à la différence de son mari elle a gardé (pour le moment au moins) la nationalité chinoise, elle a choisi néanmoins de franciser son prénom, et se prénomme aujourd'hui Marie-Pierre.

Seul finalement notre interlocuteur commerçant, dont le foyer est réellement bi-culturel puisqu'il vit avec une femme française (sa première épouse était également française), parle français dans le contexte familial. Toutefois, il souhaiterait que **son fils apprenne la langue chinoise**, même si lui-même n'arrive pas pour le moment à lui parler dans cette langue :

« A un moment, j'avais une nounou chinoise. Une jeune étudiante qui venait d'arriver, et qui ne parlait que chinois. Pour parler à mon fils, car moi je n'y arrive pas. Depuis 13 ans je parle français, c'est naturel. Je parle chinois avec les gens qui parlent chinois. Mon fils a 2 ans, ils ne parle pas encore. Et ici on parle français. Je me force [à lui parler chinois], parce que ce n'est pas la langue de la maison. Sinon, je vais l'envoyer à la campagne en Chine, comme Mao Ze Dong ! » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Ainsi, malgré une forte intégration en France, notre interlocuteur souhaite garder sa nationalité d'origine et souhaiterait que son fils ait une double nationalité ; il se sent avant tout Chinois :

« J'aimerais qu'il ait la double nationalité, mais la Chine ne reconnaît pas la double nationalité. En France, c'est le droit du sol. Mon fils est né en France, il est Français. Moi je ne veux pas demander la nationalité française. Je suis assez nationaliste ! Même si parfois, ce serait plus simple, et moins cher. Pour aller au Chili, j'ai payé 386 F (de visa), pour aller en Irlande aussi, je ne sais plus combien. Ma femme n'a pas payé tout ça. Je paie plus cher en tant que Chinois pour les voyages. Pour aller aux USA, il faut remplir deux feuilles (alors que les autres étrangers n'en remplissent qu'une), parce qu'on vient d'un pays communiste. Mais au fond de moi-même, je me sens Chinois. Je suis né là-bas, j'ai vécu vingt-quatre ans là-bas. La France est ma deuxième patrie. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

2. Les relations et la sociabilité amicales et professionnelles

a. Les relations amicales et professionnelles en France : des personnes d'origine ethnique assez diversifiée, mais souvent une dominante de personnes originaires de Chine

La sociabilité amicale en France des personnes rencontrées semble être pour toutes **assez hétérogène** quant à l'origine ethnique des personnes qui la fondent, s'appuyant sur des relations avec des amis français, chinois, ou d'autres nationalités. La plupart de nos interviewés néanmoins, s'ils fréquentent des personnes dont les origines ethniques sont diverses, semblent avoir beaucoup – voire l'essentiel – de **leurs contacts amicaux avec des personnes originaires de Chine**.

◆ Les amis originaires de Chine

Les personnes d'origine chinoise avec lesquelles nos interviewés sont en contact peuvent des personnes **connues en Chine**, durant leur enfance ou pendant leur scolarité. C'est le cas par exemple des jeunes gens qui ont appris le français à l'université en Chine, et dont certains camarades de classe sont comme eux venus aujourd'hui à Paris :

« Maintenant je fréquente les Chinois. Dans notre classe à l'université de Wu-Han, il y avait dix personnes qui ont appris l'économie et le français, et la moitié d'entre eux sont à Paris. On se voit souvent. [...] Les personnes que je vois le plus, ce sont mes amis de Wu-Han. On va au cinéma, on mange ensemble, on se promène. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

D'autres personnes au contraire ont peu d'amis connus durant leur enfance ou leur scolarité en Chine, notamment parce que la langue étrangère pratiquée dans leur université était plutôt l'anglais :

« Je n'ai pas beaucoup d'amis qui viennent de Canton, car là-bas on apprend beaucoup l'anglais, donc mes amis cantonnais sont allés aux Etats-Unis. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Leurs amis chinois sont donc plutôt des personnes **connues en France**. La structuration des réseaux amicaux entre Chinois en France semble passer par **plusieurs voies**.

Les **relations personnelles, privées**, sont une première voie de connaissance de nouveaux amis. Ainsi les interviewés à leur arrivée en France connaissaient quelques personnes (éventuellement déjà des « amis d'amis »), qui les ont mis en contact avec d'autres, etc.

Les **activités universitaires ou professionnelles** peuvent être une seconde voie pour faire de nouvelles connaissances :

« Souvent je les connais par des amis communs, ou à l'université. [...] Je connais aussi des gens par l'INALCO, des collègues, des étudiants. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

« Je connais d'autres Chinois à Paris, que j'ai connu à Lyon, par l'Ecole. L'Ecole propose plusieurs programmes comme des MBA où il y a des étrangers. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

« Mes amis sont surtout dans la région parisienne. J'ai quelques amis aussi en province, mais on se voit rarement. On s'est rencontré à la fac ou par des amis en commun et on est devenu proche. J'ai une très bonne copine chinoise que j'ai rencontrée à la fac. Elle est née en France. Sa grand-mère est bretonne. »

Un interlocuteur, qui tient un restaurant chinois, fréquentait les premiers temps de la création de son commerce ses collègues restaurateurs. Mais il s'est semble-t-il lassé aujourd'hui de ce milieu professionnel, et préfère fréquenter le milieu artistique. Ainsi, il déclare organiser des fêtes où se rencontrent artistes et écrivains, Chinois et Français :

« [Parmi mes amis] il y a tout, des Français, des Chinois. Que je connais par amitié, ou par des fêtes. J'organise des fêtes, avec les écrivains chinois, des littéraires français. J'en ai marre des fêtes avec les commerçants. Si on parle avec les collègues, on ne parle que de trop de charges, pas de couverture sociale, pas de liberté. Au début j'aimais bien. Mais aujourd'hui je n'aime plus, pour les affaires j'en ai marre. Au début j'avais des contacts avec des confrères, avec des restaurateurs. Ce n'était pas des contacts organisés. Il n'y a pas d'association de restaurateurs chinois. Il y a des associations de la communauté chinoise, mais je n'y participe pas. Je préfère les contacts dans les milieux littéraires et artistiques. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

L'inter-connaissance peut passer par des **réseaux moins personnels, et plus structurés** autour de la communauté de l'origine ethnique. Quelques interviewés soulignent notamment qu'ils ont connu des amis en fréquentant une **organisation de réfugiés** des répressions de Tian'Anmen :

« Le 15 juin 89, après le massacre de Tian'Anmen, j'ai contacté les gens qui se sont réfugiés en France. Des étudiants de Tian'Anmen. Je les invite ici. Vivre seul en France, c'est triste. Ca permet de les aider. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

« [Comment avez-vous connu vos amis chinois à Paris ?] C'est une chaîne, une boule de neige. Il y a dix ans, il y a eu la répression, et les réfugiés. Il y avait une

organisation, je suis resté un peu avec eux. Il y avait beaucoup de soirées, beaucoup d'occasions. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

Ce dernier interlocuteur émet une réserve toutefois sur la nature des relations qu'il s'est créées par ce type de réseau, plus de l'ordre des « connaissances » que de véritables « amis ». Aujourd'hui qu'il est habitué à vivre en France, il semble avoir concentré ses relations à un cercle de personnes plus restreint, mais avec lesquelles il entretient des relations plus profondes :

« [Ce type de soirées] permet beaucoup de connaissances, mais pas réellement des amis. Après cinq ans, on se concentre sur quelques amis. Je peux vous montrer mon carnet d'adresses, j'ai au moins trois cents adresses. Mais ça ne sert à rien ! Quand on connaît la France, après on n'a pas besoin d'avoir beaucoup de connaissances, d'aller dans les bars, etc. Tout ça c'est du bruit. C'est pour oublier qu'on est seul... » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

Enfin, **l'Ambassade de Chine**, de par les activités qu'elle organise, est également une voie de contact pour certains de nos interlocuteurs, et un moyen de connaître leurs compatriotes immigrés :

« Mes amis Chinois, on s'est connus à Paris. Il y a peut-être une centaine d'étudiants boursiers du gouvernement, dont quatre-vingt à Paris, et les autres dans d'autres villes de France. [J'ai connu mes amis Chinois] par les activités organisées par le service de l'Education de l'Ambassade. Il y a beaucoup d'activités. Par exemple, tous les samedis il y a des films, des 'partys', des audiences [conférences] sur beaucoup de sujets. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Toutefois, une interviewée estime à nouveau que se sont plus des « connaissances » que des « amis » que l'on se fait lors de ce type de rencontres organisées par une institution :

« Mes amis chinois, je les ai plus connus en France, par des soirées. Il y a un service d'éducation de l'Ambassade qui organise des soirées, des films, spécialement pour les étudiants. J'y ai rencontré du monde, mais pas beaucoup d'amis. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Il est intéressant de remarquer par ailleurs que les personnes chinoises qui composent le réseau de relations de nos interlocuteurs sont des individus **originaires de République populaire de Chine, de Hong Kong ou de Taïwan, et non des Chinois originaires d'Indochine**. Ceci se comprend notamment par le fait que les voies de structuration des relations sont une amitié déjà née en Chine, ou encore des contacts par des organisations liées à leur pays d'origine, mais aussi par le fait qu'en France, les réseaux de ces communautés sont relativement distincts, ne créant pas d'occasion de contact :

« Mes amis sont des étudiants originaires de Chine. Les Chinois nés ici, je ne les connais pas beaucoup. Ni les clandestins. Les gens de la communauté chinoise venus de l'Indochine se considèrent comme de vrais Chinois. Mais je ne les connais pas. Moi je connais les Chinois qui viennent de la République populaire de Chine, ou de Taïwan ou Hong Kong. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Enfin notons que nos interlocuteurs, dans leurs relations avec leurs amis chinois, peuvent **parler différentes langues** : le mandarin lorsque les personnes sont originaires de Pékin ou lorsqu'elles sont originaires de différentes régions de Chine mais qu'elles le parlent, le dialecte de leur région (shanghaien ou cantonnais par exemple) lorsque les amis sont originaires de la même province, ou encore le français si les dialectes sont différents, ou qu'il y a des Français dans l'assemblée :

« Avec mes amis chinois et ma sœur, on parle ¼ français et ¾ chinois. Avec ma meilleure amie, on parle français. Elle parle le Wenzhou et moi le Mandarin, on ne se comprend pas. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

« Vous arrive-t-il de recevoir des amis ?] Bien sûr, de temps en temps, pendant le week-end. C'est mélangé [comme personnes]. On parle le français et le chinois, le mandarin et le cantonnais. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

◆ **Les amis français ou d'autres nationalités**

De façon complémentaire à leurs amis ou aux personnes de leur connaissance originaires de République populaire de Chine, les interlocuteurs rencontrés fréquentent des gens d'autres origines, des Français ou d'autres étrangers.

Pour **quelques interviewés, la fréquentation de personnes non spécifiquement originaires de Chine semble être dominante**. Ainsi, notre interlocuteur qui vit avec une femme française déclare par exemple ne pas souhaiter spécifiquement nouer des relations avec des personnes originaires de la même communauté ethnique que lui :

« [Je fréquente] des Chinois et des Français. Je n'ai pas de préférence pour les Chinois, sinon je peux rentrer là-bas, il y en a plein ! Je fréquente un peu tout le monde. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Ce même interviewé explique notamment qu'il ne souhaitait pas *a priori* vivre à Paris dans un des quartiers chinois. Finalement, il habite effectivement avenue d'Italie et il s'y plaît, mais pour des raisons qui ne sont pas spécifiquement liées à la forte présence d'une population chinoise dans le quartier :

« Je voulais louer quelque chose dans le XV^e. L'agence m'a proposé un appartement dans le XIII^e. J'ai dit 'je ne veux pas aller chez les cousins'. On a visité deux

appartements, un dans le XIX^e, qui était bien mais qui n'était pas pratique, il fallait passer au-dessus des WC pour aller à la salle de bains, et ma femme était enceinte. Mais c'était le style occidental qu'on aime bien à Shanghai. Et celui-ci. Finalement c'est très pratique ici. C'est facile de se garer, je suis à côté de l'autoroute A6, avec le métro au pied de l'immeuble. Et le quartier ne craint pas, ma femme peut rentrer à minuit sans problème. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Un autre interlocuteur, l'homme écrivain et artiste peintre qui a vécu trois ans à Tokyo avant d'arriver en France, a un réseau de relations essentiellement japonais, bien qu'il soit depuis maintenant une dizaine d'années à Paris. Sa femme d'ailleurs ne parle pas français mais parle japonais, langue que le couple utilise dans leurs relations avec leurs amis :

« La majorité de mes amis ici sont Japonais. Un peu de Chinois, un peu de Français. Mes amis japonais, je les ai connus à Tokyo ou à Paris. Je connais les gens de l'Ambassade du Japon en France, je connais presque toute la société japonaise d'ici. Des acteurs et actrices japonais. On se contacte très souvent, on se voit dans des soirées, ou par exemple à une exposition à la Maison de la Culture japonaise. [Vous arrive-t-il de recevoir des amis ?] Oui, je reçois. Plutôt des Japonais que des Chinois. Pas beaucoup de Français. On parle japonais. Ma femme est de Shanghai, mais elle parle japonais aussi, elle a passé un an au Japon avec moi. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

Ses liens de sociabilité avec des Chinois ou des Français sont plus lâches :

« Je n'ai pas beaucoup d'amis Chinois ici, mais oui, j'en ai. [Je les ai connus] à l'occasion d'expositions, ou par des présentations entre amis, ou par M. X, c'est un grand peintre chinois, qui a une résidence à Paris. Mais je n'ai pas beaucoup d'activités avec des Chinois. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

Pour les autres interviewés, la fréquentation de Français et de personnes d'autres origines semble être **complémentaire à un réseau de relations à dominante plutôt chinoise**.

Certains de nos interlocuteurs ont **connus quelques uns de leurs amis français en Chine**. C'est le cas par exemple d'un interviewé, venu à Paris pour faire un doctorat en linguistique, qui était en contact à sa faculté à Guangzhou avec des enseignants français, ou des responsables d'entreprise pour qui il réalisait des travaux d'interprétariat.

« Des amis j'en ai beaucoup ici. Des anciens copains de classe [de Guangzhou], des élèves, et des amis français, certains que j'ai connus en Chine, ou des amis que j'ai connus à la fac. Il y a certains Français qui sont venus en Chine, par exemple un professeur qui vient pour des colloques ou des enquêtes, ou des gens qui viennent

faire du commerce en Chine. Je leur ai servi d'interprète, j'ai fait leur connaissance comme ça, et j'ai gardé des relations. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

La plupart du temps, les personnes rencontrées font la connaissance de leurs amis français ou d'autres nationalités **en France**. Les réseaux d'amis préexistants, ainsi que les études universitaires, sont des voies de contact :

« J'ai aussi des amis du Vietnam, ou des Français, connus comme mes amis Chinois, par des amis communs, par des soirées, à la fac. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Toutefois, il arrive que le milieu scolaire ne soit pas un univers où la personne se sente à l'aise. Il ne favorise alors pas spécialement la naissance d'amitiés :

« Pour les Français, je n'ai pas beaucoup fréquenté les personnes de Sciences Po. C'est un univers qui m'échappait. Ce sont des jeunes loups, stressés par les études. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

En revanche, le milieu universitaire favorise grandement les contacts entre les communautés lorsque les contenus des enseignements sont en lien avec la Chine. Les personnes qui les fréquentent, intéressées par la langue et la civilisation chinoises, cherchent à rencontrer les Chinois qui vivent à Paris :

« [Comment avez-vous rencontré vos amis français ?] Je suis étudiant, on bavarde, on sort à la cafétéria. On connaît des amis français dans les 'partys' des Chinois. Plusieurs veulent apprendre le chinois. A Paris VII, Jussieu, il y a des cours spéciaux de langue chinoise pour les Français. Le professeur chinois organise des activités de rencontres avec les Chinois. On fait des repas, comme des raviolis. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Plusieurs interlocuteurs ont effectivement souligné qu'un trait commun des leurs amis « non chinois » est que ce sont **des personnes qui manifestent un intérêt pour la Chine**, ou pour l'Asie de manière plus générale :

« Mes amis français, le plupart d'entre eux ont un petit rapport avec la Chine, un point faible pour la Chine ou pour les Chinois. Il faut au moins ne pas avoir d'antipathie avec la Chine. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

« J'ai des amis dont j'ai fait la connaissance quand j'étais à l'école à Lyon, on se voit environ une fois par mois. Ce sont des Français ou des étrangers, mais en général des gens qui ont une connaissance ou un intérêt pour l'Asie, soit ils ont vécu par exemple au Japon, ou au Vietnam. Il y a des Espagnols, des Anglais, des Français, qui étaient à l'école, on s'appelle. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Outre les milieux universitaires, **l'école des enfants** peut être une autre voie de connaissance d'amis français. Ainsi une interlocutrice, assez isolée en arrivant en France car elle n'a pas pu travailler, ne maîtrisant pas suffisamment la langue française, a progressivement connu « des mamans », en attendant ses enfants à la sortie de l'école :

« Les amis en France, j'ai mes camarades de classe qui sont chinoises, et puis des mamans que j'ai connues par les enfants. Mon réseau est trop petit, à cause de la langue, du caractère, par rapport à la Chine. Mon mari n'a pas beaucoup d'amis à cause de son caractère, il est calme. Moi depuis que je suis en France, je change. C'est plus facile depuis qu'on a des enfants de parler avec d'autres mamans, quand on s'est installés ici, moi j'étais très triste. J'ai rencontré une maman qui est très sympa qui a cinq enfants et qui m'a présenté des amies à elle et on en a rencontré quand on marche dans la rue. Devant l'école on parle, il faut des heures pour rentrer de l'école ! » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

◆ **Les occasions de rencontres amicales**

Les personnes rencontrées ont diverses occasions de contact avec les membres de leur réseau amical, plus ou moins fréquentes selon les cas.

Certains de nos interlocuteurs soulignent avoir **peu de temps à consacrer à des loisirs ou des sorties avec leurs amis**. C'est le cas de l'homme qui tient un commerce de vêtements, lequel lui demande une grande disponibilité :

« Je n'ai pas vraiment beaucoup de temps pour sortir. J'étais très sportif. Je faisais du volley, j'ai fait une école de sport pour former des joueurs nationaux. Mon oncle est joueur mondial de volley, il gère les sportifs professionnels de Shanghai. Je ne fais plus de sport. Je pars un peu en vacances, comme tout le monde. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Cette femme mère au foyer déclare elle aussi avoir peu de temps disponible, du fait de ses activités domestiques et d'attention aux enfants. Pour son temps libre, elle privilégie le sport afin de se garder en forme, et envisage l'apprentissage de l'informatique :

« Je vais courir au parc de Sceaux, je vais à la piscine parce que j'ai 31 ans et qu'il faut que je bouge sinon après... J'ai beaucoup de travail avec les enfants, le ménage, pas les devoirs mais il faut toujours regarder ce qu'ils font. Je n'ai pas le temps de regarder la télévision, on a Canal plus. On ne va pas au cinéma, on n'a pas le temps. Et on vient d'acheter un ordinateur alors il faut que j'apprenne à l'utiliser. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

Les personnes qui ne disposent que de peu de temps pour voir leurs amis déclarent privilégier en conséquence le téléphone, pour garder les contacts :

« Avec mes amies, on se voit une ou deux fois par mois. Elles travaillent aussi. On n'a pas beaucoup de temps pour se voir. Mais on s'appelle toutes les semaines une ou deux fois et on reste assez longtemps au téléphone, quinze ou trente minutes. Surtout avec ma sœur, on reste longtemps. Maintenant qu'elle habite à Eaubonne, on se voit moins souvent. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

Les **occasions de rencontre** des interviewés avec leurs amis, que ceux-ci soient Chinois, Français ou d'autres nationalités, sont **plurielles**.

Une **première façon de voir ses amis est de les recevoir chez soi**. Quelques interviewés déclarent avoir cette pratique relativement régulièrement, ils apprécient pouvoir maintenir le contact avec leurs amis par cette voie, c'est un moyen de ne pas les perdre de vue lorsque chacun a pris des chemins différents :

« Je reçois pas mal d'amis. J'aime bien les amis, j'ai gardé des vieux copains de la fac, des relations de travail de mes anciens boulots. Des Chinois et des Français. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Toutefois, certaines des personnes rencontrées ne reçoivent pas leurs amis autant qu'elles le souhaiteraient, et ceci pour plusieurs raisons. Quelques interviewés étudiants par exemple manquent de place dans leur logement pour recevoir :

« Je ne reçois pas beaucoup, parce que ce n'est pas très commode. J'ai des meubles rudimentaires. Parfois on peut dîner ici, plutôt avec mes amis chinois. Mais on préfère prendre des repas à l'extérieur. » (H, 42 ans, professeur de français, 1998)

Une autre personne, femme au foyer, dit manquer de compétences culinaires. Ainsi les réceptions se limitent aux goûters pour les amis de ses enfants :

« Les enfants viennent des fois pour goûter ici, mais je ne sais pas cuisiner pour inviter des gens. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

Enfin, une autre jeune fille habite dans une commune de banlieue et son appartement n'est pas très facilement accessible :

« Ma sœur vient une ou deux fois par mois avec son bébé et mari. Mes amis ne viennent pas souvent. Ce n'est pas très facile de venir ici comme vous l'avez constaté. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

Une seconde façon de rencontrer ses amis, symétrique à la première, est **d'être reçu par eux**. Plusieurs interviewés déclarent ainsi être souvent invités par des amis. Un de nos

interlocuteurs, doctorant et vivant en résidence universitaire, souligne que c'est plutôt chez des amis français qu'il est reçu, probablement parce que ceux-ci disposent de logements plus spacieux ou plus équipés que ses camarades d'université chinois.

La jeune fille qui déclare recevoir peu du fait de l'isolement de son appartement est certainement freiné également par le fait qu'elle vit avec ses parents. Il semble ainsi qu'elle sorte davantage chez des amis, dont elle explique qu'ils vivent seuls ou en couple, et ont donc probablement plus de liberté de recevoir :

« Des fois, il y a des soirées organisées par quelqu'un ou on va au restaurant ou au cinéma Mais je n'ai pas beaucoup de temps pour sortir. Le plus souvent, je vais chez mes amis. Mes amis habitent seuls ou alors avec leurs copains ou copines. Je n'y vais pas souvent. Peut être cinq ou six fois par an. C'est plutôt pour les fêtes de fin d'année ou la Fête du Printemps. Quand je sors avec mes amis, ils viennent me chercher en voiture et souvent je passe la nuit chez une amie. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

Sortir au restaurant ou au cinéma semble être également une activité fréquente de nos interlocuteurs, spécifiquement pour les jeunes gens étudiants ou célibataires. Une interviewée dit aussi apprécier d'aller au cirque. Une personne souligne toutefois la limite que peut provoquer, pour le cinéma, la barrière linguistique :

« Au va au restaurant, pour passer une soirée avec des amis français ou chinois. Ou au cinéma. Mais la plupart des étudiants ne connaissent pas si couramment le français, alors le cinéma c'est difficile à comprendre, si ce sont des films de la culture traditionnelle française. Si c'est Le Soldat Ryan, ça va ! » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Deux de nos interlocuteurs nous parlent aussi de sorties pour **réaliser des visites**, de monuments, d'institutions ou d'entreprises :

« Je sors plutôt plus avec les Chinois que les Français. Mais c'est un peu de tout. Surtout pour visiter les monuments historiques, les musées. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

« On va visiter les monuments historiques. Ca c'est une activité très importante. Le Louvre, Orsay, Versailles, Fontainebleau. Je participe aux activités du CROUS. On a visité Le Monde, ou pour visiter le Palais de Justice. Il y a des étudiants de toutes les nationalités. On parle en français. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Ces activités semblent être aménagées davantage dans un cadre institutionnel : le CROUS organise des sorties, tout comme nous avons vu plus haut que le service de scolarité de l'Ambassade de Chine planifie des conférences, ou des 'partys'. Les activités

de ce type, organisées de façon institutionnelle, ne sont pas fréquentées par tous nos interlocuteurs. Une jeune fille explique par exemple qu'elles ne participent pas aux activités organisées par les structures représentatives de la communauté chinoise à Paris :

« Je ne vais pas souvent dans des fêtes chinoises. C'est une particularité des gens comme moi. Avant, il y avait beaucoup de Chinois étudiants en mathématique, avec un lien étroit entre eux par le bureau des étudiants de l'Ambassade de Chine. Nous, nous n'y allons pas souvent. On fait des fêtes entre amis, mais pas par un bureau, ou par un organisme. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Enfin, les **voyages** peuvent être des occasions de partir avec ses amis :

« Je voyage beaucoup : Espagne, Portugal, Angleterre. Pour les vacances, avec des amis ou seule. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

« Je suis partie en Espagne et au Portugal l'été dernier avec une amie. On est parties avec nos sacs à dos et on dormait dans des auberges de jeunesse. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

b. Les relations amicales et professionnelles à l'étranger

Tout comme nos interlocuteurs maintiennent des contacts avec les membres de leurs réseau familial à l'étranger, en Chine ou dans d'autres pays, ils ont également des liens hors de France avec des amis, ou des contacts professionnels.

◆ Les liens avec des personnes en Chine

Une partie des personnes rencontrées ont gardé des liens amicaux en Chine avec leurs amis d'enfance, ou ceux qu'ils se sont faits durant leur cursus scolaire :

« [Quelles sont les personnes avec qui vous gardez des relations en Chine, en dehors de votre famille ?] Mes amis d'enfance, mes amis de l'université. Avec les gens dont j'ai fait la connaissance pendant mon stage. [Dans quelle région de Chine sont-ils ?] A Wu-Han, à Pékin, partout en Chine : dans notre classe à l'université on était 70 personnes, donc ils sont dispersés aujourd'hui. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Un interviewé estime que finalement, ses amis d'enfance sont ses seuls vrais amis. Installé depuis une dizaine d'années en France, il dit n'avoir finalement gardé que peu de contacts en Chine, à l'exception de ces amis-là et de sa famille :

« Mes vrais amis sont mes amis d'enfance, ils sont en Chine. Je ne les revois jamais. Si je les revois, c'est comme si c'était le premier jour. Tes secrets les plus intimes, tu les confies à eux et pas aux autres. [...] J'ai un ami à Pékin, un ami d'enfance qui est

allé faire ses études universitaires dans la même ville que moi, puis travailler dans la même ville. C'est rare [des personnes avec qui on fait tout le parcours ensemble]. J'ai d'autres relations à Pékin, mais pas beaucoup. J'ai ma vie ici. Ma seule attache est ma famille. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

Nos interlocuteurs qui sont en France pour peu de temps ont gardé en Chine leurs contacts amicaux et professionnels. C'est également le cas de notre interviewé artiste peintre qui bien qu'il ait quitté la Chine depuis treize ans garde de nombreux contacts, à Shanghai et à Pékin notamment. Des **séjours réguliers en Chine** lui permettent de maintenir vivantes ces relations :

« Je connais des personnes très importantes à Shanghai et à Pékin, et on se contacte souvent. [Par exemple ?] Des professeurs très connus à l'Université, ou des fonctionnaires au gouvernement, ou des fonctionnaires militaires. Ou des grands artistes, des grands écrivains. A Shanghai je suis très connu. Une fois par an environ je retourne en Chine. L'année dernière j'y suis allé deux fois. Pour deux ou trois semaines [à chaque fois], à Shanghai et Pékin. Pour voir mes amis. Les universitaires à Shanghai me demande de retourner. Un de mes élèves est devenu directeur du département de l'Université d'Art de Shanghai, il aimerait que je revienne mais je ne veux pas. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

Outre les liens amicaux, certaines des personnes rencontrées entretiennent **des liens plus strictement professionnels** avec des personnes en Chine. Comme nous l'avons évoqué plus haut, une jeune fille qui travaille comme auditrice financière dans une grande entreprise française est amenée à se déplacer dans les filiales de cette entreprise en Chine, et dans d'autres pays étrangers :

« Pour des missions d'audit interne : il faut aller dans les filiales vérifier que les procédures sont bien suivies, que les chiffres financiers sont fiables. Il faut aller voir, discuter avec les gens. [Dans mon entreprise] il n'y a pas de répartition des tâches par région. Donc je fais des missions en Chine, en Espagne, en Europe. Ca me permet d'aller voir d'autres pays. »

Notre interlocuteur avocat qui suit un cycle d'études supérieures en France actuellement est quant à lui en contact avec une société chinoise qui souhaite importer des produits en France :

« Je communique par téléphone avec une société chinoise, j'étais conseil juridique de cette société. Le PDG voudrait que je fasse la vente des produits de sa société en France. Il vend du jus de pomme. Jusqu'à présent je n'ai pas réussi. Il faut contacter une grande société. Car ce sont des matériels de première catégorie (qu'on va

utiliser dans l'alimentation, la pâtisserie, etc.) on ne peut pas les consommer directement. Je l'ai appelé, pour lui présenter la situation. On a dit qu'on doit commencer par l'Italie, car en France il y a un contrôle de douane plus sévère, c'est plus difficile d'exporter. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Enfin, l'homme qui tient un commerce de vêtements travaille avec la Chine, d'où proviennent l'essentiel des produits qu'il vend (ainsi que du Vietnam). Il travaille surtout avec Shanghai pour le moment, qui est sa ville natale et donc le lieu où il a le plus de contact. Il envisage toutefois d'élargir son cercle de fournisseurs, Shanghai étant probablement une des villes les plus chères en République populaire de Chine :

« Je travaille avec la Chine. J'ai des articles que j'achète là-bas. Directement en Chine, et au Vietnam aussi. Je pense que je vais aller dans d'autres régions chinoises, car Shanghai est très cher. Shanghai c'est quasiment les mêmes prix que Hong Kong. Je ne travaille pas avec Hong Kong ; j'ai peut-être tort, mais je n'aime pas. Je ne connais pas. Je peux y aller comme ça (mais je ne peux pas y aller sans visa). Pourtant je parle bien le cantonnais. [...] Je retourne pour quinze jours ou trois semaines. Plutôt pour le travail, et je prends une semaine de vacances. Je vais voir les fournisseurs, etc. Je ne suis pas né pour travailler, mais je suis obligé ! » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

En revanche, un autre professionnel rencontré, le propriétaire d'un restaurant chinois, ne travaille pas du tout avec la Chine ou Hong Kong (sa ville natale) :

« Ce n'est pas de l'import / export, je n'ai pas besoin [de travailler avec la Chine]. Je n'ai pas de fournisseurs à l'international, ce n'est pas un restaurant important. Mes fournisseurs sont en Ile de France. J'ai des fournisseurs français (pour les vins notamment) et chinois. Ce n'est pas le restau de Lasserre ou la Tour d'Argent ! »

◆ **Les liens avec des personnes dans d'autres pays**

Enfin, une partie des personnes rencontrées entretiennent des liens amicaux et / ou professionnels avec des personnes établies dans d'autres pays que la Chine. Notre interlocuteur écrivain et peintre travaille par exemple beaucoup avec le Japon, ses liens avec ce pays sont très étroits, notamment parce qu'il vend mieux ses œuvres là-bas qu'en France. Nous avons vu qu'à Paris il fréquente essentiellement des personnes d'origine japonaise. Il se rend lui-même relativement régulièrement au Japon :

« J'ai deux livres qui sortent en ce moment à Tokyo. J'y vais bientôt, pour la sortie, pour deux mois. Mes livres sont déjà imprimés, on attend le 'bon jour'⁵, et on attend

⁵ Référence au fait qu'en Chine, chaque jour est doté de caractéristiques. Ainsi les calendriers éphémérides énumèrent pour chaque jour ce qu'il est bon ou mauvais d'entreprendre ce jour là.

mon arrivée, pour organiser une cérémonie de signature. Probablement début mai, car pour moi, il faut le temps que je demande le visa. [...] C'est difficile de vendre bien en France. Une fois j'ai exposé à la Coupole, il y a eu un grand vernissage, mais c'est difficile de vendre. Je continue à vendre au Japon. J'ai beaucoup de clients, les Japonais aiment bien mes tableaux. Je connais deux grandes familles au Japon, mais ça suffit [car ils aiment bien et achètent beaucoup]. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

Nos autres interlocuteurs entretiennent plutôt des liens amicaux avec des personnes établies par exemple en Amérique du Nord (Etats-Unis, Canada), en Europe de l'Ouest (Allemagne, Angleterre), en Australie, au Japon. Ce sont la plupart du temps des personnes qu'ils ont connu durant leurs études, qui soit sont parties faire des études à l'étranger et y sont restées, soit ont choisi après leurs études en Chine de faire des carrières à l'international :

« J'ai des amis au Canada, aux USA, en Grande-Bretagne, à Monaco. J'ai des copains de l'Université qui travaillent pour des Ambassades de Chine dans tout le monde. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

« J'ai des amis au Japon. Ce sont des amis chinois qui sont partis au Japon pour faire des études, puis qui sont restés travailler là-bas. J'ai aussi une amie aux Etats-Unis. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Un autre interviewé explique aussi qu'il a des amis chinois à Hong Kong, car les étudiants originaires de République populaire de Chine qui suivent des études supérieures en France peuvent choisir une fois diplômés d'aller travailler à Hong Kong plutôt que sur le continent chinois, car les salaires y sont plus élevés :

« A Hong Kong j'ai des amis. Des gens qui ont fait une école de commerce en France, et qui s'ennuyaient en France ensuite, et qui sont partis à Hong Kong, comme directeur ou directeur général. A ce type de postes [encadrement supérieur], les salaires à Hong Kong sont trois fois plus élevés qu'en France. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

Il apparaît en conclusion que les projets d'immigration et les parcours des individus rencontrés s'inscrivent dans des temporalités différentes, qui vont organiser et structurer les liens et les formes d'échange qu'ils entretiennent avec leur réseau familial, amical ou professionnel, en France, dans leur pays d'origine et éventuellement dans d'autres pays étrangers. Ces liens forment la base de la vie sociale des personnes, et nous allons maintenant chercher à connaître les différents moyens de communication dont elles disposent pour les entretenir.

II. LES OBJETS ET LES SERVICES DE LA COMMUNICATION

Pour communiquer, avec la France et avec l'étranger, les personnes rencontrées disposent de différents objets, et ont recours à différents services, offerts par France Telecom ou par d'autres opérateurs. C'est à l'étude de ces objets et services de la communication que nous allons consacrer ce second chapitre, pour en venir dans le chapitre suivant à l'analyse des pratiques de communication.

A. LES OBJETS DE LA COMMUNICATION

D'une façon générale, les personnes rencontrées originaires de Chine ne **disposent pas d'un équipement de communication spécifiquement complexe**, si nous le comparons à celui des interviewés originaires des Etats-Unis notamment. Nous allons voir que seuls deux interviewés disposent de deux lignes téléphoniques à domicile, et que si la majorité d'entre eux disposent d'un fax et/ou d'un ordinateur, tous n'ont pas de connexion à Internet, et peu ont un téléphone portable.

1. Les lignes et abonnements téléphoniques

A leur **domicile**, les interviewés disposent pour sept d'entre eux d'une seule ligne téléphonique, deux personnes en possédant deux, et une personne n'en possédant pas. Les personnes qui disposent de deux lignes en dédient une au téléphone et une au fax. Outre cette répartition par fonctionnalité, pour un des interviewés avoir deux lignes semble produire un effet psychologique positif en matière de facturation, en donnant l'impression de payer moins cher :

« Il vaut mieux payer deux petites factures. Sinon ma femme va râler ! » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

La personne qui n'a aucune ligne est un interviewé qui vit en résidence universitaire et qui, bien qu'il puisse matériellement avoir une ligne dans sa chambre, a fait le choix de ne pas en avoir par crainte de consacrer alors une trop grande partie de son temps à téléphoner :

« Il y a un téléphone à l'étage [de la résidence universitaire]. Je n'ai pas d'abonnement France Telecom dans la chambre, je ne veux pas ; car si j'ai le téléphone, j'ai beaucoup d'amis, je téléphonerais tout le temps, je ne dormirais plus. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

En ce qui concerne les **locaux professionnels**, notre interlocuteur artiste peintre travaille parfois dans un atelier à Gentilly, dans lequel il n'a pas de ligne téléphonique. Le commerce de vêtements n'a qu'une seule ligne. Enfin, le restaurant dispose de trois lignes,

une ligne dédiée au téléphone, une ligne sur laquelle est branché un « taxiphone » à carte, à l'usage des clients, et une ligne dédiée au paiement par carte bleue : « *C'est une ligne spécialement affectée, mais on peut téléphoner aussi à l'extérieur. On ne s'en sert que si l'autre ligne est occupée. Dès qu'il n'y a pas de carte bleue, ça fonctionne comme un téléphone normal.* »

2. Les équipements informatiques et de télécommunication

a. Les postes téléphoniques, le répondeur et le Minitel

La plupart des personnes rencontrées (sur les neuf qui disposent d'une ligne France Telecom) ont **un, et parfois deux postes téléphoniques dans leur logement**, mais **jamais plus**. Ceci s'explique probablement en partie par le fait que plusieurs interlocuteurs vivent **seul**, ou en famille mais avec des **enfants en bas âge**. Par ailleurs, **les surfaces des logements habités restent restreintes ou moyennes**, aucun des interlocuteurs ne vit dans un appartement de plus de 65 m² environ, ni personne en maison individuelle. Le poste (ou un des deux postes) est en général dans le séjour si le logement a plusieurs pièces (par exemple sur une étagère à côté du canapé), ou dans la pièce d'habitation unique par exemple à côté du lit sur un tabouret, par terre, ou sur le bureau.

La majorité des personnes ont un **répondeur**, dont l'intérêt fonctionnel est reconnu : « *c'est utile, c'est l'équivalent d'un portable* » ; « *le répondeur, c'est pratique quand on n'est pas à la maison* ».

Quelques personnes disposent d'un **Minitel**. Un interviewé déclare en avoir eu un, qu'il a rendu car il ne l'utilisait pas :

« Il y a plusieurs années, dans j'ai été à l'agence, j'ai pris un Minitel. Mais comme je ne m'en servais pas, je l'ai rendu. Mais au bout de 5 ans seulement. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

Une autre personne en a un qu'elle n'utilise plus depuis qu'elle a accès à la fonction Minitel via le modem de son ordinateur.

b. Le fax

La moitié de nos interlocuteurs sont équipés d'un fax à leur domicile. Ni le restaurant, ni le commerce de vêtements n'ont de fax. En revanche, les propriétaires de ces deux commerces ont un fax à leur domicile. Notre interlocuteur qui tient le magasin de vêtements explique qu'il a préféré avoir deux lignes et un fax à son domicile plutôt qu'au

magasin car il travaille en partie depuis chez lui, notamment pour entrer en relation avec ses fournisseurs en Asie. Le fax lui paraît donc plus utile là que dans son commerce :

« *[Dans le magasin de vêtements] Je n'ai qu'une ligne, avec un poste téléphonique, mais pas de fax. Comme je viens d'embaucher quelqu'un, c'est une Française, si un fournisseur chinois envoie un fax, de toute façon elle ne va pas comprendre.* » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Par ailleurs, un des interviewés logeant en résidence universitaire dispose d'un fax dans la salle informatique commune, et l'autre peut avoir accès au fax d'un de ses voisins :

« *Ici, presque 10 personnes qui habitent la résidence ont le téléphone, et une personne a un fax.* » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

c. L'équipement informatique et la connexion à Internet

La majorité des personnes rencontrées utilisent un ordinateur, en général le leur personnel, et pour une personne un portable qui appartient à son entreprise. Les deux interviewés qui travaillent à leur domicile comme traducteurs ont également une imprimante et un scanner. Les étudiants qui vivent en résidence universitaire ont pour leur part accès à une salle informatique commune, équipées d'ordinateurs et d'imprimantes (l'une des personnes a également son propre ordinateur portable pour travailler dans sa chambre).

Parmi **les personnes qui possèdent un ordinateur, la plupart ont une connexion à Internet**. Un des étudiants a un compte auquel il accède de préférence depuis les ordinateurs connectés dans la salle informatique de la résidence, depuis lesquels il ne paie pas la communication locale. Une jeune femme dispose quant à elle d'un compte personnel, et d'un compte professionnel :

« *J'ai un micro que je peux amener ici. Je peux me connecter sur le réseau [de mon entreprise], et sinon j'ai mon adresse Hot mail.* » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Les personnes qui travaillent en profession libérale ont pris leur propre compte, à leur domicile. L'une a une adresse chez Club Internet, l'autre chez Compuserve.

Quelques personnes néanmoins ne possèdent pas d'équipement informatique. Notre interviewé artiste peintre n'en a pas, et ne semble pas en éprouver le besoin. L'homme restaurateur se déclare être « *un homme pas assez moderne* » pour utiliser un ordinateur ou une connexion à Internet. En revanche, il y a un ordinateur chez lui, « *pour les enfants* ». Enfin l'homme qui tient un magasin de vêtements n'a pas d'ordinateur, ni chez lui ni dans

son commerce, mais envisage d'en acquérir un prochainement : « *Pour faire ma compte moi-même, je compte en acheter un* ».

d. Le téléphone portable

Le téléphone portable est finalement l'équipement de téléphonie **le moins utilisé**, puisque seuls deux interlocuteurs en possèdent un, la personne qui tient le restaurant, et celle qui tient le commerce de vêtements. Remarquons que ce sont deux professionnels, relativement mobiles effectivement (à la différence de nos interlocuteurs en profession libérale qui travaillent essentiellement chez eux), surtout pour le dernier qui travaille en partie depuis chez lui, et en partie depuis son magasin. Dans ce foyer, la femme possède également son propre téléphone mobile, et nous verrons plus bas que ces appareils et services sont beaucoup utilisés.

Notre interlocuteur qui n'a pas de ligne téléphonique dans sa chambre universitaire a envisagé à son arrivée en France de s'équiper d'un téléphone portable. Mais la contrainte d'avoir à s'abonner pour un an l'en a dissuadé :

« Le premier jour où je suis arrivé, j'ai voulu acheter un téléphone mobile, mais on demande un abonnement pour une année, alors je n'ai pas voulu. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Les autres personnes ne voient pas l'intérêt d'un portable, soit qu'ils n'en ressentent pas le besoin (« *Le téléphone portable pour l'instant c'est pas nécessaire, peut-être après* »), soit qu'ils considèrent que les tarifs sont trop élevés⁶ :

« Je n'ai pas de téléphone portable, je préfère ne pas en avoir. J'appelle souvent des amis à Paris et Lyon. Le téléphone [normal] est plus économique, même avec l'abonnement. Le portable est quand même limité, on paie 250 F pour 2 heures. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Une personne considère aussi que le portable, en plus d'être dangereux en voiture, est une entrave à la liberté. Elle estime que le répondeur, comme messagerie, est suffisant pour être joignable facilement :

« Je n'ai pas de téléphone portable, parce que je conduis, je pense que c'est dangereux, et c'est une perte de liberté. On peut me laisser un message sur mon répondeur, je l'écoute souvent. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

⁶ Notons que leur perception des tarifs ne correspond pas forcément aux tarifs effectivement pratiqués par les différents opérateurs.

3. Les équipements audiovisuels

Enfin, outre les équipements informatiques et de télécommunications, rappelons que les interviewés disposent également d'équipements audiovisuels. Tous ont au moins une radio, et très souvent une chaîne hi-fi. La plupart ont la télévision, avec parfois un magnétoscope, et parfois aussi un abonnement au câble, notamment pour capter les chaînes internationales (ainsi lorsque nous sommes arrivés chez un des interviewés, la télévision était allumée sur le programme de nouvelles de la télévision chinoise). Certains toutefois n'ont pas de télévision, volontairement. Une jeune fille estime ainsi qu'étant très souvent en déplacement, elle ne profiterait pas suffisamment de la télévision, rapporté au coût de la redevance :

« J'ai de la musique, j'aime bien écouter de la musique. Pas de télévision, parce que je voyage beaucoup, je ne suis pas souvent là, et la télévision il faut payer une redevance. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Une autre personne, l'homme qui refuse d'avoir une ligne téléphonique, refuse également d'avoir une télévision dans sa chambre, pour la même raison de crainte d'y consacrer trop de temps, au détriment de ses études :

« Dans la résidence, la plupart des étudiants chinois ont acheté une télé. Mais moi je n'en veux pas, car je n'ai pas la capacité de me contrôler. Je voudrais voir jusqu'à la fin. L'avantage aussi, c'est que c'est interdit de fumer dans la salle de télévision [de la résidence], et comme je suis un gros fumeur, je ne peux pas rester longtemps ! » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

B. LES SERVICES UTILISES SUR L'ABONNEMENT FRANCE TELECOM

A l'exception d'un interviewé, les personnes rencontrées originaires de Chine ont donc choisi d'avoir au moins une ligne téléphonique à leur domicile, et dans leur local professionnel (commerces). Nous nous sommes intéressés aux conditions d'obtention de cette ligne, et aux services qui ont été choisis par les personnes.

1. La connexion et l'abonnement

Les personnes rencontrées émettent peu de commentaires sur les conditions d'obtention de leur ligne téléphonique et de contractualisation d'un abonnement. Un homme s'étonne toutefois du délai qui a été nécessaire au branchement de sa ligne :

« Les formalités [pour avoir le téléphone] ne sont pas difficiles. [...] Je connaissais bien le système car j'ai déjà été en France, et je n'ai pas eu de problèmes car je

parle bien français. Mais j'ai attendu quelques jours qu'il fonctionne, car il y avait longtemps qu'il n'y avait pas eu d'abonnement dans cette chambre. J'ai attendu quatre ou cinq jours. C'est beaucoup, je n'aurais pas imaginé. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Une jeune femme quant à elle regrette de n'avoir pas pu garder le même numéro lorsqu'elle a déménagé dans Paris, et d'avoir dû payer un nouveau branchement :

« Une chose qui m'a gênée quand j'ai déménagé, c'est que j'ai dû changer d'agence, et je ne pouvais plus avoir mon numéro, et j'ai dû repayer pour la reprise de ligne. Alors que je suis toujours à Paris. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Sur la ou les lignes de leur domicile, tous les interviewés ont un abonnement « résidentiel », même lorsqu'ils y travaillent en profession libérale. Les abonnements pour le restaurant et le commerce de vêtements sont des abonnements « professionnels ».

2. Les services utilisés

Avec leur abonnement, les personnes peuvent bénéficier d'un certain nombre de services proposés par France Telecom, et nous allons voir que ces services sont effectivement utilisés par quelques interviewés. Toutefois, l'impression générale qui ressort des entretiens est que **les personnes connaissent et utilisent relativement peu les services de France Telecom**. Ainsi un des interviewés dit ne connaître aucun des services que nous lui énumérons en relance de la question sur les services dont il dispose : signal d'appel, transfert d'appel, forfait local, accès sélectif modulable, Primaliste. Un autre dit ne pas savoir quels services il a.

Par ailleurs, outre une connaissance limitée et un recours modéré, s'exprime aussi un **relatif désintérêt pour cette question des services**. Ce désintérêt est motivé par le fait que les personnes soit doutent de l'utilité de ces services, soit se déclarent détachées de la préoccupation matérielle de réaliser des économies sur leurs dépenses :

« Je regarde la brochure, mais je n'ai jamais rien pris, ça ne sert à rien. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

« [Avez-vous des services sur votre ligne, comme Primaliste, ou le forfait local, etc. ?] Je n'ai rien, c'est un service élémentaire. Pas de forfait local. Je n'ai pas voulu en savoir plus. Parfois ça a l'air très intéressant, je sais, mais je m'en fous. J'ai fait un simple calcul : il ne faut pas réfléchir pour dépenser moins, il faut réfléchir pour gagner plus ! Dépenser c'est un plaisir, on s'en fout ! » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

Quelques personnes ont néanmoins des services, que nous allons passer en revue.

◆ Le forfait local

Trois personnes ont choisi le forfait local, l'une sur les conseils d'un ami, les autres sur les conseils d'un agent France Telecom. Les personnes ne savent toutefois pas établir clairement un bilan financier qui leur permettrait d'évaluer les avantages de cette option. En effet, deux des interviewés ont ce service depuis trop peu de temps :

« Je viens de demander le forfait local, il y a deux semaines. C'est un ami [français] qui m'a dit que c'est mieux. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

« J'ai le forfait local. J'avais Primaliste, puis j'ai changé d'adresse et on m'a proposé de prendre un forfait local [une personne à l'agence France Telecom]. Si je prenais le forfait local, je ferais une économie de 100 à 200 F par mois. Je n'ai pas pu comparer encore, car je suis là [dans cet appartement] depuis trois mois, et sur cette période j'ai été absente quatre semaines, donc je ne peux pas dire. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Quant à la troisième personne, elle déclare ne pas porter suffisamment d'intérêt à l'étude de ses factures pour connaître le montant éventuellement économisé grâce au forfait local :

« Avec le forfait local, je ne sais pas combien je fais d'économies. Je paie ma facture, mais je ne regarde pas beaucoup. Je ne suis pas quelqu'un qui aime ça, regarder ces détails. Je préfère ne pas perdre mon temps pour ça. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Ce même interlocuteur n'a en revanche pas choisi le forfait local pour son commerce de vêtements, estimant que ce service pourrait inciter son employée à trop téléphoner, *« l'encourager à bavarder toute la journée ! »*.

◆ Le signal d'appel et le transfert d'appel

Quelques personnes ont le signal d'appel, et un interviewé a également le transfert d'appel. Il estime que ces deux services *« sont des choses qui ne coûtent pas cher, et qui sont valables »*. Dans un foyer toutefois, le signal d'appel est un service choisi, mais pas utilisé dans la pratique, car les manipulations sont trop complexes :

« Ma sœur a pris le signal d'appel parce qu'on nous l'a proposé à l'agence. Ça ne marche pas très bien. Ma mère n'arrive pas à l'utiliser. Quand il y a des gens qui appellent, elle ne sait pas comment passer d'un appel à l'autre ; souvent elle raccroche au deux. Elle ne s'en sert plus maintenant. Quand il y a un double appel,

elle laisse sonner. Quand c'est ma sœur qui appelle, ça l'énerve beaucoup. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

◆ **Primaliste, Primaliste Internet**

Aucune des personnes rencontrées ne déclare avoir le service Primaliste. Un interviewé dit s'y être intéressé, mais finalement sans y souscrire :

« [Avez-vous pris des services avec votre abonnement ?] A l'époque j'ai pris une documentation, sur les dix numéros qu'on appelle souvent, on a une réduction. Mais je n'ai pas pris. Je n'ai aucun service. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Une personne avait pour sa part souscrit un abonnement à Primaliste Internet, mais l'a résilié car sa consommation était finalement insuffisante pour amortir le coût :

« Avant j'avais Primaliste Internet, mais les frais d'abonnement ne couvrent pas les frais de consommation, donc j'ai annulé. [L'interviewée nous montre sa facture, qui mentionne un abonnement de 16 F, et une remise de 50% sur ses consommations, lesquelles s'élèvent à 21 F. La remise, de 10,50 F, ne couvre effectivement pas le montant de l'abonnement.] » (F, 34 ans, interprète, 1991)

◆ **Primaliste pays ou Gamme avantages**

La Chine n'est pas une destination pour laquelle la réduction Primaliste Pays (offre pour les « résidentiels ») s'applique. Nous verrons plus loin dans les suggestions que certaines personnes souhaiteraient que ce service existe pour la Chine⁷. Ce service existe en revanche pour les « professionnels », sous l'appellation « Gamme avantages », mais les deux personnes qui ont ce type d'abonnement n'ont pas pris cette option, le restaurateur ayant peu de communications avec la Chine (d'une manière générale), et le commerçant en vêtements communicant avec son pays d'origine plutôt depuis son domicile :

« [A propos du service Gamme avantages Chine] Je ne téléphone pas de là-bas [du magasin], je n'y vais pas tous les jours. Je téléphone d'ici [de son domicile]. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Par ailleurs, aucune des personnes rencontrées n'a souscrit un abonnement Primaliste pays ou Gamme avantages pour un autre pays étranger.

⁷ Rappelons qu'il existe toujours un écart entre les souhaits ou les déclarations d'intention et les pratiques. L'expression du souhait d'une offre Primaliste Chine ne permet pas de postuler que les personnes y souscriraient effectivement si elle existait .

◆ L'accès sélectif modulable

Peu de personnes connaissent la possibilité, sur un abonnement, de limiter la zone géographique d'accès des communications, par exemple d'interdire l'accès à l'international ou à la province. Seul le propriétaire du restaurant a opté pour ce service, pour son commerce, de façon à mieux contrôler les communications passées :

« La ligne de téléphone, c'est surtout pour les réservations. On peut appeler simplement à Paris, c'est limité à Paris. Sinon on ne peut pas suivre. Si le taxiphone ne marche pas, on peut permettre à un client de téléphoner. Si ce n'était pas limité, si on avait un client pas sérieux.... » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

L'autre commerçant en revanche ne souhaite pas s'imposer de limitations d'accès :

« Si je passe et que j'ai envie de téléphoner en province ou à un Chinois, je n'ai pas envie de me mettre des limites. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

◆ Les autres services évoqués

Au-delà des services que nous avons nommés aux interviewés, quelques uns nous parlent spontanément d'autres options auxquelles ils ont souscrit. Une personne dit ainsi être « sur la liste rouge », et avoir le « service secret permanent » qui protège son numéro des appels publicitaires ou commerciaux. Un des commerçants nous parle aussi du service d'appel automatique pour la machine à carte bleue :

« J'ai l'appel automatique de la carte bleue. Je n'ai qu'une ligne, la machine à carte bleue ne nécessite pas de deuxième ligne. Tous les soirs je fais un transfert. Même si vous ne faites rien, qu'il n'y a pas de transaction par carte bleue dans la journée, il y a un transfert. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

C. LES AUTRES SERVICES, DE FRANCE TELECOM ET DES AUTRES OPERATEURS

Outre l'accès direct à la communication à partir de la ou des lignes téléphoniques de leur domicile ou de leur local professionnel, sur l'abonnement France Telecom, les personnes ont recours à **d'autres moyens ou services pour passer leurs appels nationaux et internationaux**. Les quatre moyens recensés parmi les pratiques de nos interlocuteurs originaires de Chine sont : le recours à des opérateurs « relais » qui reroutent la communication ; les cartes prépayées de France Telecom (cartes d'unités ou carte « le ticket téléphone ») ; les cartes prépayées d'autres opérateurs ; les appels sur le réseau de téléphonie mobile.

1. Les opérateurs « relais »

Contrairement aux personnes originaires des Etats-Unis rencontrées, qui ont fréquemment recours à des opérateurs relais, **les interviewés originaires de Chine n'ont que très peu recours à ce type de services**. Une personne déclare avoir essayé pendant quelques années un opérateur américain :

« Auparavant, j'ai utilisé un service américain, une ligne américaine, on doit l'appeler pour faire un appel international. Je l'ai utilisé pendant deux ou trois ans. [L'interviewé part chercher un dossier, nous le ramène et nous montre les factures, qui émanent de la société Interworld Service, à New York.] » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

Une autre personne dit avoir été sollicitée par une société mais ne pas avoir donné suite, et un troisième interviewé déclare avoir contacté une société américaine, sur les conseils d'une amie, mais là encore sans donner suite. Dans la pratique, au moment des entretiens, **aucune des personnes rencontrées n'utilisait un opérateur relais pour communiquer à l'international**.

A travers le discours des personnes à propos de leurs expériences avec les opérateurs relais, **deux causes principales** peuvent être dégagées pour expliquer leur non recours à ce type de service.

La première est **l'expression d'une relative indifférence face aux coûts**, qui conduit certaines personnes à **ne pas avoir de posture de recherche systématique du meilleur prix**. Le coût, à condition que le différentiel entre les offres des prestataires reste « raisonnable » (nous y reviendrons), n'est pas un élément prioritaire pour ces interviewés, par rapport à d'autres préoccupations, ou à la « charge mentale » que représente le fait d'avoir à y penser :

« Ici [restaurant], pour 2 mois, les 2 lignes, c'est environ 800 F par ligne, soit 1 600 F. C'est déjà beaucoup, c'est cher. Je n'ai pas réellement cherché à baisser. Je suis feignant, je n'ai pas passé du temps à chercher. Je ne sais pas s'il existe moins cher. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

« [Avez-vous recours à d'autres opérateurs ?] On me l'a proposé car j'avais fait la Foire de Paris il y a deux ans. C'était Call Back. J'ai reçu les tarifs. Mais j'étais très occupé. Mon fils venait de naître. Je ne me suis pas occupé de ça. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Dans le même esprit, un autre interviewé **relativise le bilan économique de la recherche du meilleur prix**, eu égard au temps – et donc pour lui à l'argent – que prend

cette recherche. Il faut vraiment que le différentiel de prix soit important pour amortir le temps passé en démarches pour changer :

« [Avez-vous recours à d'autres opérateurs ?] Non. Je me dis que je suis fidèle. Et quand c'est fait c'est fait. Si vous faites déplacer un serrurier, c'est 300 F. Un déplacement [le temps] pour aller à France Telecom ou à Cegetel, c'est 300 F. Vous passez une journée à régler ces problèmes. Dans une journée je gagne 1000 F. Est-ce que ça [le changement] vous fait gagner 1 000 F ? » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

Il y a effectivement un « **coût du changement** », coût financier, et coût humain en temps, en « charge mentale », en inquiétude face à la non certitude d'avoir pris la bonne décision, etc., coût qui peut expliquer la fidélité. Ainsi **la fidélité n'est pas forcément positive, elle peut être « en creux », par défaut.**

La seconde cause de non recours aux opérateurs relais est **la méfiance exprimée par plusieurs interlocuteurs vis-à-vis de prestataires « inconnus »**. Nous constatons effectivement que la confiance est une thématique qui revient très souvent dans l'argumentaire des personnes pour expliquer leurs pratiques. Or, (nous y reviendrons dans la dernière partie consacrée aux perceptions), la confiance se fonde en grande partie sur la connaissance du prestataire de services. La confiance est donc moindre envers une société moins connue :

« Je n'utilise pas d'autres opérateurs. Si France Telecom trompe, les autres aussi. France Telecom est une société connue, une société importante, on a plus de confiance. Si c'est une autre société, on a moins de confiance. On ne va pas changer. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

Cette **méfiance vis-à-vis de prestataires dont les personnes n'identifient pas clairement le statut ou l'origine**⁸ s'exprime de plusieurs façons. Une interviewée tout d'abord remet en cause la pertinence de ce type de services, à partir d'une impression qu'elle retire de l'expérience d'une de ses amies :

« J'ai des amis qui utilisent des opérateurs américains, mais je ne sais pas si c'est pratique. [Pourquoi ?] J'ai une amie japonaise qui reçoit chaque mois une facture comme ça des USA [elle montre une large épaisseur entre son pouce et son index]. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

⁸ Nous avons montré à l'occasion d'une étude sur les signes et la symbolique de la confiance et de la méfiance réalisée à Guangzhou, qui se basait en partie sur l'analyse de paquets de cigarettes chinois, qu'un critère central de la construction de la confiance est l'origine du lieu de production du produit. Ainsi, si cette origine n'est pas connue, il y a méfiance quant à la qualité du produit. (Desjeux D., Ras I. et alii, 1998, *Comprendre la construction sociale de la méfiance entre les entreprises et les services de La Poste, volume 4 : les représentations de la confiance et de la méfiance*, Paris, Argonautes, multig.)

Une autre expression de la méfiance est **la crainte de la « tromperie »**. Ainsi l'homme qui n'utilise plus son abonnement à Interworld Service explique :

« On prend un abonnement, on donne son numéro de carte de crédit. Mais ils ne sont pas très sincères, ils ont quelquefois trompé, ils comptent plus. J'ai un ami japonais qui utilise ce service, et pour lui aussi, ils ont compté plus. Si on réclame, ils remboursent, mais il faut le faire. Mes amis japonais ont réclamé. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

La crainte de la tromperie est renforcée par le fait que ce type d'opérateurs relais demandent de régler les consommations par **prélèvement bancaire**, mode de paiement que les personnes ont le sentiment de ne pas maîtriser :

« [Avez-vous recours à d'autres opérateurs ?] Une fois je voulais prendre, mais pour le paiement... J'avais contacté une société américaine, connue par une amie [chinoise], qui m'avait dit que c'était bon. Ils m'avaient envoyé un document à remplir, mais je ne l'ai pas fait car le paiement n'est pas très sécurisé. Il faut donner une autorisation de prélèvement par carte bancaire. S'il y a un problème, je ne sais pas comment les contacter. En plus, il faut changer entre les dollars et les francs. Je trouve que c'est compliqué. Je ne leur fais pas confiance. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

2. Les cartes prépayées France Telecom

La plupart des personnes rencontrées utilisent des cartes d'unités France Telecom, essentiellement pour passer **les appels vers la France**, depuis les **cabines téléphoniques** :

« Si c'est téléphoner pour la ville, j'achète des cartes avec des unités. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Les interviewés estiment ces cartes pratiques, et plusieurs disent veiller à en avoir toujours une sur eux, au cas où il leur est nécessaire appeler de l'extérieur :

« [A propos des cartes unités France Telecom] J'en utilise quand je sors. J'ai toujours une carte France Telecom avec moi. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

« J'utilise des cartes d'unités France Telecom pour les cabines, c'est nécessaire. J'ai toujours une carte sur moi. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

La carte est beaucoup utilisée par nos interlocuteurs originaires de Chine, du fait que seuls deux d'entre eux possèdent des téléphones portables. Effectivement, l'usage des cabines diminue lorsque la personne est équipée de son propre mobile :

« *[A propos des cartes unités France Telecom] J'en ai pour téléphoner des cabines. Ce n'est pas mal quand même, comme je n'ai pas de portable, c'est pratique.* » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

« *Les cartes France Telecom, maintenant c'est rare que j'en utilise, depuis que j'ai le portable. J'utilise très peu les cabines, sauf si mon portable n'a plus de batterie. En urgence. Sinon, pas du tout.* » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

Le lieu d'achat des cartes France Telecom est peu important pour les personnes, qui en général s'approvisionnent dans les bureaux de tabac, ou dans les bureaux de poste. Certains interviewés regrettent toutefois de ne pas toujours trouver de cartes de 120 unités, qu'ils préfèrent à celles de 50 unités :

« *J'en utilise une par mois environ [de 50 unités] pour appeler des cabines. Aujourd'hui, je préfère les cartes de 120 unités, donc j'achète moins de cartes. Mais on ne peut pas les trouver tout le temps. Un samedi, j'avais demandé auprès de plusieurs tabacs, aucun n'en avait.* » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

« *Je voulais toujours acheter 120 unités, mais je ne trouve pas souvent. Je ne sais pas pourquoi. J'achète alors des 50 unités.* » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Le nombre de cartes utilisées varie selon les personnes. Certains interviewés soulignent toutefois que leur « consommation » a baissé, soit comme nous venons de le voir qu'ils se sont équipés d'un portable, soit qu'ils téléphonaient auparavant avec ces cartes à l'étranger, et qu'ils utilisent aujourd'hui les cartes prépayées d'autres opérateurs :

« *Comme il y a les cartes comme ça [elle montre une carte Asie Phone] pour appeler en Chine, j'achète moins de cartes France Telecom. Car avant j'utilisais des cartes France Telecom pour appeler en Chine.* » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Enfin, un interviewé utilise **la carte « le ticket téléphone »** de France Telecom. Il dit acheter environ deux à trois cartes par mois, à l'exception de « la période de fête chinoise », où il en a « acheté beaucoup ». Il se procure ces cartes dans les agences France Telecom, celle près de son domicile, ou celle près de l'université. Si nous avons bien compris, il utilise pour téléphoner à l'étranger cette carte avec une autre carte prépayée d'un opérateur meilleur marché :

« *Le ticket de téléphone, c'est pour encourager les gens à téléphoner. C'est 100 F et vous appelez d'où vous voulez. [...] On peut téléphoner que avec celle là [le ticket de téléphone], mais ça coûte cher. Donc on utilise les deux [l'interviewé montre la carte France Telecom et une carte Asia Phone].* » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Il explique aussi que l'intérêt *a priori* de ces cartes est de pouvoir téléphoner depuis l'étranger en France, mais que dans la pratique les modalités ne sont pas très claires, ce qui limite ce type d'usages :

« Avec Le ticket de téléphone, on peut téléphoner depuis l'étranger en France, mais on ne sait pas bien comment faire. Si on savait, les étudiants achèteraient et enverraient à leurs parents pour qu'ils puissent les appeler. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

3. Les cartes internationales prépayées d'autres opérateurs

Depuis début 1998 environ sont disponibles en France des cartes internationales prépayées (CIP) proposées par différentes sociétés prestataires. Ces sociétés mettent sur le marché diverses cartes pour téléphoner à l'étranger, souvent spécifiques à une grande zone géographique de destination. Pour la Chine et l'Asie en général, les cartes dont nous ont parlé nos interlocuteurs portent des noms divers et multiples (souvent assez semblables d'ailleurs), comme par exemple : Asie Phone ; Allo Chine ; China Phone ; Spécial Chine ; Dragon Call ; China Com ; Uni Call ; Eagle Telecom ; Asia ; Call Asia ; Allo Asie ; Gnanam ; etc. Derrière ces noms de cartes se trouvent différents opérateurs (dont l'indication ne figure pas toujours sur la carte), comme Leader Communication ou Telecom Centers par exemple. Les cartes, dont la durée de validité est limitée, contiennent le plus souvent entre 100 et 150 unités, et sont vendues autour de 100 F, somme qui permet de téléphoner en Chine pendant 30 à 40 minutes environ, d'après les interviewés. Le principe est d'appeler d'abord un numéro (soit un numéro « 01 », au coût d'une communication locale, soit un numéro vert « 08 », gratuit, mais le temps de la carte est réduit, l'économie est donc moindre), puis de composer le « code confidentiel » inscrit sur la carte, pour pouvoir ensuite composer le numéro de l'interlocuteur à l'étranger, le coût de la communication se débitant alors sur la carte. Nous allons voir que ces cartes, bien que relativement récentes, sont largement utilisées par les interviewés, et selon leurs dires par l'ensemble de la communauté chinoise (au sens large, y compris Indochine) à Paris⁹. Pourtant, leur qualité est inégale et laisse parfois réellement à désirer semble-t-il. Mais l'économie réalisée, telle qu'elle est perçue par les interviewés, est suffisamment importante pour qu'ils continuent à les utiliser, malgré les aléas. De plus, l'expérience leur

⁹ Quelques uns de nos interlocuteurs commentent ainsi la pratique de leurs concitoyens : *« Beaucoup de Chinois utilisent les cartes, c'est nettement moins cher. Les cartes, tout le monde en parle, tout le monde en vend. Même le bureau de change de la rue Montmartre en vend. Moi je suis quelqu'un qui ne fait pas attention. Je suis un très mauvais exemple. Car les Chinois sont très économes, ils font très attention. En Chine ils sont très généreux, ils se battent pour payer, c'est par exemple impossible d'arriver à payer un restaurant. Mais quand ils sont à l'étranger, ils sont radins. »* ; ou encore *« Dans la communauté chinoise, on est bavard. Téléphoner avec les cartes, c'est beaucoup moins cher que France Telecom. Des fois on voit des publicités dans les journaux chinois. »*

permet d'être progressivement plus avertis pour palier à ces aléas, par une meilleure connaissance des marques de CIP et des lieux d'achat notamment.

a. Une utilisation des cartes pour appeler la Chine quasi généralisée

La plupart de nos interlocuteurs originaires de Chine déclarent utiliser les cartes prépayées pour appeler ce pays, ainsi que pour l'un d'entre eux pour appeler le Japon. Seule une personne, en France depuis longtemps (plus de trente ans), et qui appelle peu Hong Kong (son lieu d'origine) ou la Chine continentale, dit ne pas avoir modifié ses habitudes, être restée « *fidèle* » à France Telecom, et ne jamais utiliser de cartes :

« Je sais que la carte est moins chère, mais je ne l'utilise pas. Les cartes sont pour les nouveaux émigrés. J'en ai entendu parler par eux, par les étudiants. Car eux téléphonent beaucoup là-bas. [...] Des cartes je n'en ai jamais achetées. On est toujours fidèle avec France Telecom. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

Un autre interlocuteur a quant à lui mis un certain temps à utiliser les CIP, car il ne partait pas avec un *a priori* favorable. En effet, son comportement est plutôt de manifester un certain détachement envers les choses matérielles, et calculer ou dépenser de l'énergie à chercher comment économiser de l'argent est une attitude qui lui paraît mesquine. Mais sa sœur, qui vit dans le même appartement, achète pour sa part des cartes, et c'est comme ça que progressivement, il a été amené à en utiliser également. Aujourd'hui, face à l'ampleur de l'intérêt financier, il met sa réticence « de principe » de côté, et utilise régulièrement des cartes. Toutefois, il continue à ne pas les acheter lui-même :

« [A propos des CIP] Avant je n'en utilisais pas, je me disais que ça faisait petit profiteur, il fallait les acheter, je trouvais ça mesquin. Mais finalement j'ai trouvé mon compte. Quand ma sœur en a acheté, je les ai utilisées. Je n'en ai jamais acheté. C'est ma sœur qui achète, et moi j'utilise. Je ne fais pas attention à ce genre de choses [de ne pas dépenser trop], même si je n'ai pas d'argent je m'en fous. Mais avec la facture à 2 000 F par mois, avec ça, ça fait 1 000 F. [...] J'utilise la carte depuis deux ans. Je connaissais, mais je n'utilisais pas, car je n'avais pas une forte envie de profiter de ça. France Telecom me devrait une petite commission parce que j'étais fidèle ! C'est ma sœur qui en a acheté. Elle en achète plusieurs et j'en prends. Je n'ai jamais payé, en plus ! » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

Les autres interviewés **achètent donc et utilisent régulièrement des cartes**, pour leurs appels vers la Chine :

« J'achète des cartes depuis que je suis à Paris, depuis août 98. J'en achète une ou deux par mois. De 120 ou 100 unités. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Notre interlocuteur qui communique régulièrement avec des correspondants au Japon utilise aussi des cartes vers cette destination. En revanche, pour les autres appels internationaux, en Europe, il a recours à la procédure directe France Telecom depuis son poste :

« [Il montre une carte Gnanam de Telecom Centers, et commente] Une carte de 150 unités, c'est 70 minutes au Japon, ça coûte 100 F. On peut les utiliser pendant la journée ou pendant la nuit, c'est facile. Il n'y a pas de réduction à cause de l'heure. [D'où l'utilisez-vous ?] D'ici. On appelle le 01 56 38 43 00, on tape le 6 pour parler chinois, puis on tape le numéro de compte, puis le numéro. [...] Je ne les utilise [les CIP] que pour le Japon et la Chine. Pour l'Angleterre et l'Allemagne, j'utilise le téléphone normal. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

Un interviewé fait par ailleurs collection des cartes :

« Je voudrais acheter toutes les cartes, j'aime les dessins, je voudrais faire des collections [l'interviewé sort toutes ses cartes¹⁰]. J'ai même acheté une carte de téléphone du Printemps, j'ai aussi une carte du CNOUS. J'aimerais en avoir plein de différentes. Si c'est pareil, je peux donner à mes collègues. S'ils sont intéressés par une collection. Je les ai toutes achetées, sauf celle du CNOUS. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

b. Le mode de connaissance des cartes prépayées

Les personnes rencontrées ont pour la plupart d'entre elles connu l'existence des cartes par **des amis chinois** (ou par « *des amis japonais* » pour notre interlocuteur dont le réseau de relations à Paris est plus japonais que chinois), qui leur en ont parlé, les informant de l'intérêt économique de cette procédure par rapport aux tarifs de France Telecom :

« C'est une amie chinoise qui m'a dit que c'est beaucoup moins cher pour appeler en Chine avec les cartes. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

« [Comment avez-vous connu ces cartes ?] Par mes compatriotes, qui m'ont dit 'il y a ces cartes qui sont très bon marché'. On s'échange ce genre d'informations. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Les personnes se donnent **des informations** également sur **les lieux d'achat des cartes**, multiples semble-t-il dans les quartiers chinois à Paris (Belleville et le XIII^e) :

¹⁰ Nous dénombrons dans sa collection de cartes : 15 cartes France Telecom 50 unités, 1 de 120 unités, 4 Le ticket téléphone ; 6 China Phone ; 3 Allo Chine ; 2 Spécial Chine ; 1 Dragon Call ; 1 CNOUS ; 1 Printemps ; 2 Eagle Telecom ; 1 China Com ; 1 Uni Call ; 1 Leader Commucation.

« [Comment avez-vous connu ces cartes ?] Par des amis, par les Chinois qui m'ont dit que c'était plus économique. Si vous posez la question à n'importe qui dans le XIII^e, on peut vous dire où les trouver. J'ai une copine [chinoise] à Paris, qui savait où se trouvent ces magasins. Elle m'a montré. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Une personne a toutefois connu l'existence des cartes par une voie impersonnelle, celle des « *publicités affichées à la porte des magasins chinois à Belleville* ». Elle a néanmoins mobilisé son réseau de relations ensuite, pour savoir comment choisir les cartes (même si elle n'a pas pu dans la pratique retenir les conseils et s'est fiée au hasard, pour construire ensuite ses critères d'évaluation de la qualité des cartes par elle-même) :

« [Comment avez-vous fait la première fois pour en acheter ?] Je me suis renseignée auprès d'une amie qui m'a dit quelle est la meilleure, mais je n'ai jamais pu retenir le nom des cartes, donc... » (F, 34 ans, interprète, 1991)

c. Les lieux d'achat

Les personnes rencontrées achètent donc les cartes dans les quartiers chinois de Paris, dans des magasins « *qui vendent de tout* », dans des kiosques à journaux, ou encore dans des restaurants chinois. Les interviewés qui habitent en banlieue profitent de leurs déplacements dans ces quartiers parisiens, où ils se rendent pour acheter notamment des denrées alimentaires chinoises, pour se procurer des cartes :

« J'achète les cartes dans les magasins chinois dans le XIII^e, ou bien dans des restaurants chinois ; ici, à Bourg la Reine, je n'en trouve pas. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

« Je les achète dans le XIII^e, il y a beaucoup de magasins qui en vendent. Ce sont des magasins qui vendent de tout, des petites boutiques. Je les achète en passant, une ou deux à la fois. On fait des achats de nourriture chinoise, on en profite. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Quelques interviewés ne sont **pas fidèles** au lieu d'achat, et peuvent acheter des cartes au fur et à mesure de leurs besoins, et au hasard de leurs déplacements :

« Les cartes, je les achète partout. Même ici au coin de la rue l'épicier en vend. Ça dépend où je suis. Dans le quartier chinois elles ne sont pas chères, souvent 90 F au lieu de 100 F. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Plusieurs personnes au contraire **prêtent beaucoup d'attention au lieu d'achat**, et tentent, dans la mesure du possible, d'acheter leurs cartes toujours dans le (ou les deux) même(s) lieu(x) :

« Je les achète dans le XIII^e, dans la communauté chinoise. Dans un magasin qui vend de tout. C'est toujours le même magasin. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

L'interviewé en relation avec des Japonais est quant à lui fidèle également au lieu d'achat, mais c'est un réseau de distribution japonais :

« Il y a une librairie japonaise à Paris rue des Pyramides. C'est là-bas que je l'ai achetée. Je les achète toujours dans la librairie japonaise. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

Cette « fidélité » au lieu d'achat s'explique par le fait que celui-ci, pour plusieurs des personnes rencontrées, représente **une garantie de qualité de la carte**, tout autant que sa marque. Le **lieu d'approvisionnement** est même pour certains **plus important que la marque** de la carte :

« On choisit plutôt les boutiques [où on achète les cartes, que les cartes]. On peut les acheter près de Belleville, ou le XIII^e. Moi, je les achète plutôt dans le XIII^e. Il y a des magasins, où on vend des CD, des K7. Il y a deux magasins, j'achète dans l'un ou l'autre ». (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

« J'achète maintenant dans un même magasin. [Le magasin est-il plus important que la marque de la carte ?] Oui. Pour la confiance, je vais toujours dans le même magasin. Sauf aujourd'hui, parce c'était plus près de chez moi, et urgent. Mais ils trichent, c'est très bizarre. J'ai vu aussi dans des journaux chinois qu'il faut faire attention, qu'il y a des cartes pas très fiables. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Nous allons voir effectivement qu'un des problèmes des cartes perçu par les interviewés est le « vol » ou la « tricherie » sur les unités (la carte ne permet pas d'utiliser autant d'unités que le nombre pour lequel elle est vendue). Certaines personnes attribuent ce vol au fait que quelqu'un d'autre qu'elles utilise le code confidentiel, et nous comprenons alors l'attention qui est portée au réseau de distribution. Peut-être retrouvons-nous aussi ici un trait plus général évoqué plus haut et rencontré dans plusieurs contextes chez nos interlocuteurs chinois, celui de l'importance de la connaissance du lieu d'origine dans la construction de la confiance envers un produit.

d. Des cartes de qualité inégale

L'intérêt principal des cartes, nous l'aurons compris, est le coût moindre par rapport aux tarifs pratiqués par France Telecom (dans un rapport de 1 à 2, voire de 1 à 3, selon la perception des interviewés, nous reviendrons plus tard sur cette question de coût, dans la partie consacrée au budget). En contrepartie, les cartes ne sont pas sans inconvénients, plus

ou moins marqués selon les cas. Ainsi, les personnes rencontrées sont unanimes pour affirmer que la qualité des cartes varie d'une marque à l'autre.

Une personne dit choisir la **moins chère** :

« Il y a plusieurs marques, elles changent vite. Moi je choisis la moins chère. Je n'utilise que ces cartes pour appeler en Chine depuis un an [l'interviewée sort de son porte-monnaie une carte Allo Asie, et recherche aussi trois anciennes cartes usagées, de marque Alpha Com et China Phone]. (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

Les autres personnes recherchent plutôt **la qualité**. Pour cela, souvent elles « essaient » plusieurs cartes : « *J'en change souvent. J'ai utilisé déjà au moins quatre types de cartes* ». Ces différents essais leur permettent, au fur et à mesure de leur expérience, de repérer quelles sont les cartes qui offrent la meilleure qualité. D'après les interviewés, ce sont en général des cartes qui sont aussi plus chères :

« Des fois vous tombez sur de bonnes cartes, et des fois non... China Phone, c'est celle que je préfère, celle qui marche le mieux. Il y en a encore une autre de la même compagnie, je ne sais plus le nom. Mais elles sont plus chères. C'est une meilleure qualité, mais plus chère. Par exemple China Phone, c'est 90 F pour 36 minutes, alors que d'autres c'est 90 F pour 40 minutes. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Notons à ce propos que certaines personnes font preuve d'une connaissance et mémorisation étonnantes lorsqu'elles énumèrent les cartes et leur rapport coût/durée respectifs¹¹ :

« Allo Asie [120 unités], c'est 90 F, c'est bien ; pour 42 minutes en Chine. Hallo China, c'était pas mal. 90 F pour 38 minutes. Asie Phone, c'est la première fois que je l'utilise. 88 F pour 40 minutes. Mais c'est pas bien. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Parfois, les interviewés sont contraints d'acheter des cartes qu'ils ne connaissent pas, car les autres ne sont pas disponibles sur le lieu d'achat où ils se rendent :

« Parfois quand j'arrive dans la boutique, il n'y en a plus [de carte d'une des marques préférées], je n'ai pas le choix. Je ne reviens pas une seconde fois, je prends ce qu'il y a. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

La qualité se définit pour nos interlocuteurs par un certain nombre de critères, sur lesquels les cartes sont plus ou moins performantes. Par défaut, ils énumèrent un ensemble de problèmes qu'ils ont rencontrés, ou que des personnes de leur connaissance sont censées

¹¹ Même si leurs perceptions sont fausses par rapport à la réalité, là n'est pas l'important. Ce qui est important, c'est qu'elles perçoivent des différences, et établissent une hiérarchie.

avoir vécus¹², qui s'articulent autour de trois types de dysfonctionnements : une non praticité due à des codes trop longs ; la saturation des réseaux, et le « vol » d'unités.

◆ Des codes trop longs

Le premier dysfonctionnement, perçu comme le moins grave mais néanmoins souligné à plusieurs reprises par les interviewés, est le fait que certaines cartes sont compliquées à utiliser, car elles nécessitent de composer un grand nombre de codes, avec beaucoup de chiffres, avant d'obtenir la communication :

« Je téléphone avec des cartes, pour la Chine. C'est un peu difficile. Asie Phone, c'est un numéro de téléphone local. Il y a d'abord 16 chiffres à taper, puis un code secret. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

◆ Des réseaux très souvent saturés

La saturation des réseaux de communication semble une difficulté commune à tous les opérateurs de cartes, et à toutes les marques :

« Avec les cartes, les lignes ne sont pas toujours très nettes. On téléphone d'abord un numéro vert ou un autre numéro. Parfois quand tout le monde appelle en même temps, les lignes sont bloquées. Par moment, c'est difficile d'accéder à la ligne. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

Néanmoins, aux dires des interviewés, le problème se pose de façon **plus ou moins aiguë selon les cartes** :

« Il y a des bonnes et des mauvaises cartes. Une mauvaise carte, vous pouvez passer une demi-heure à essayer d'obtenir votre appel. Global Call Point : ce n'est pas terrible ; Inter Call : c'est très bien, mais pas très économique. A un moment donné j'en ai acheté, c'est vrai que ça ne dure pas longtemps, vous avez le correspondant tout de suite. C'est 120 minutes aux USA, pour 100 F. [...] Geovox : ça c'est une grosse merde. Vous perdez du temps. Le code est trop long, vous attendez très longtemps pour avoir la communication. Un soir, j'ai mis trois-quarts d'heure pour avoir mon oncle en Chine. J'ai téléphoné avec le téléphone [l'abonnement France Telecom normal]. (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

« Par exemple cette carte [Alphacom] marche bien. Allo Chine marche bien aussi. Quelques cartes sont très occupées, leurs lignes sont très occupées. Je les ai utilisées il y a trois mois, je ne les utilise plus, j'ai oublié les noms. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

¹² Sans évidemment qu'un effet de « rumeur », par définition non fondée, puisse être repérable ici.

Les « embouteillages » semblent particulièrement fréquents **le week-end**, qui est effectivement, comme nous le verrons plus loin, la période la plus prisée pour passer les appels :

« Ce sont des cartes avec des lignes saturées. Très souvent ça ne marche pas bien. Surtout les moments pleins, les samedi et dimanche. Ces cartes ont des lignes limitées, alors c'est saturé. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

L'inconvénient, en cas de saturation du réseau, est non seulement que l'émetteur n'obtient pas son destinataire, mais également qu'à chaque appel il perd le coût de la communication locale :

« Quand c'est saturé, par exemple le week-end, on compose 3 ou 4 fois, et on perd 3 ou 4 fois l'unité. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

« Il y a des problèmes de saturation de ligne, alors on recommence. Donc finalement France Telecom y trouve son compte, car il faut commencer par un numéro local. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

Si le degré de saturation des réseaux varie selon les marques de cartes et les opérateurs, il semble varier aussi **selon les destinations** :

« La carte pour les appels au Japon c'est très pratique. Pour la Chine, ça ne se passe pas très bien. C'est toujours occupé. Ça se passe mieux avec France Telecom. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

« Il y a beaucoup de variétés de cartes. Il m'est arrivé d'en acheter et de ne pas être arrivé à l'utiliser pour la Chine. Ça arrive une fois sur dix environ. Je les ai utilisées pour Hong Kong, heureusement. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

◆ **Des « vols d'unités »**

Les personnes rencontrées originaires de Chine racontent de nombreuses anecdotes décrivant diverses situations où elles-mêmes ou des personnes de leur connaissance n'ont pas pu utiliser l'ensemble des unités d'une carte prépayée. Le vocabulaire utilisé traduit la tromperie : « *des cartes qui volent des unités* » ; « *des fausses cartes* » ; des cartes « *pas très honnêtes* » ; et à propos de l'opérateur qui annonce la valeur restant sur la carte « *il a triché* ».

Une situation décrite par les interviewés est par exemple celle où la carte a visiblement **expiré avant la date prévue**. Ainsi les unités censées rester ne sont plus accessibles :

« On dit qu'il y a des cartes qui volent des unités. Vers la fin, on dit 10 minutes, et en fait il reste 5 minutes. Une fois, j'avais une carte marquée qui va expirer le 20/4/99, et le 19, il a été impossible de l'utiliser. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Certaines personnes au début de leur pratique ont peu utilisé la carte vu la complexité des manipulations à effectuer, et se sont ensuite laissées surprendre par le temps, laissant passer le délai d'expiration :

« La première fois que j'ai acheté une carte, les explications étaient en anglais. Je l'ai achetée dans un supermarché chinois dans le XIII^e, pour 100 F. On avait du mal à comprendre ce qu'il fallait faire. On n'appelle pas souvent la Chine. On ne l'a pas utilisée pendant trois mois et quand on a voulu la réutiliser, elle ne marchait plus. Elle était expirée. Elle était censée donner 40 minutes pour 100 F. Je crois qu'elle avait été démagnétisée. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

Une explication avancée par certains pour comprendre le fait qu'une carte ne marche plus alors que son propriétaire n'a pas utilisé toutes les unités est qu'**une autre personne disposerait du code**, et profiterait donc des unités disponibles :

« Je préfère les cartes [aux opérateurs relais], c'est plus facile à utiliser. Il ne faut pas s'inscrire. Mais il faut avouer qu'il peut y avoir de fausses cartes. Vous pouvez appeler la première fois, mais la deuxième, ça ne marche plus, les appels n'aboutissent pas. Quand on demande au magasin où on a acheté, ils disent qu'il y a des problèmes techniques, que ça va revenir peut-être la semaine prochaine, mais en fait ça ne marchera jamais. J'ai un ami, après un appel, sa carte était usée. C'est quelqu'un d'autre qui aurait connu le code d'accès. Moi, une fois j'ai eu un problème avec une carte, la carte ne marchait pas. J'ai changé de carte. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Nous avons pu lors d'un de nos entretiens observer effectivement une personne qui devait téléphoner en Chine à un moment où nous étions là, et qui n'est pas arrivée à atteindre son numéro. Ainsi cette jeune femme doit appeler de façon relativement urgente la Chine (son père est malade), et dans un créneau horaire précis. Elle cherche à obtenir semble-t-il un numéro de téléphone mobile. Elle n'utilise pas une de ses cartes habituelles, achetées dans un magasin spécifique qui lui inspire confiance, mais une nouvelle carte (Asie Phone 150 unités) achetée en urgence à proximité de chez elle (elle explique qu'elle n'avait plus de carte, et que vu notre rendez-vous, et le fait qu'elle doit absolument passer cet appel, elle est allée acheter une carte au plus près, contrairement à ses habitudes). Son expérience va confirmer son a priori négatif et sa méfiance vis-à-vis des cartes et des lieux d'achat qu'elle ne connaît pas, puisque malgré plusieurs tentatives au cours de l'entretien, elle n'obtient pas son numéro. De plus, à chaque nouvelle tentative, l'opérateur lui annonce un crédit inférieur, ce qui signifie qu'elle a « perdu » des unités sur sa carte, alors qu'elle n'a jamais été connectée :

[Observation] Excusez moi, j'ai promis de téléphoner à Canton maintenant. J'appelle tous les samedis, avec la carte. [Elle essaie et commente] Ca ne marche pas avec cette carte... Ce n'est pas très honnête cette carte. Je l'ai achetée tout à l'heure. Je téléphone, il m'a dit il y a 100 F. Mais je n'ai pas connecté. Après il a dit 97 F. Après [le 3^e essai] il a dit 92 F. Ce n'est pas très normal. [Elle réessaie et commente] En chinois, on me dit que ce n'est pas un bon numéro. [Un quart d'heure plus tard, elle réessaie, sans plus de succès] Il a triché. Là il dit 87 F... [Dépitée] C'est la première fois que j'essaie avec cette carte. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

4. Les opérateurs de téléphonie mobile

Le dernier recours autre que l'accès aux communications par la ligne de France Telecom depuis un poste téléphonique « classique » est celui de la téléphonie mobile, utilisée nous l'avons vu par deux des interviewés chinois.

Pour cette pratique, un des interlocuteurs est abonné auprès de France Telecom, il utilise le réseau Itinérís. Il ne sait toutefois pas décrire exactement le service que lui fournit l'opérateur, car il explique que ce n'est pas lui qui a choisi l'abonnement, mais sa fille qui a fait les démarches en son nom :

« J'ai un téléphone portable, depuis deux ou trois ans. C'est la mode maintenant. J'ai un forfait France Telecom, de 1 heure par semaine. Si j'ai besoin de 2 heures, ils comptent l'abonnement 2 heures... En fait je ne sais pas si c'est une heure par mois ou 1 heure par semaine. C'est ma fille qui a pris l'abonnement pour moi. J'ai Itinérís. C'est ma fille qui a choisi, pas moi. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

L'autre interviewé a pour sa part utilisé plusieurs opérateurs. Après France Telecom (Itinérís), il a choisi SFR, puis Bouygues, et reste aujourd'hui avec cet opérateur pour son téléphone, et SFR pour celui de sa femme. Il apprécie la facilité des services de Bouygues pour téléphoner à l'international :

« J'ai utilisé tous les réseaux déjà. Maintenant on a Bouygues et SFR. Ca se vaut. Au début j'avais Itinérís. J'ai changé car l'appareil au bout d'un an ne fonctionnait pas, il était vieux et lourd. Je n'avais pas de forfait. [Pourquoi n'avez-vous pas repris Itinérís ?] Je voulais essayer d'autres réseaux. Je suis quelqu'un qui aime bien changer. J'ai pris SFR. Et maintenant Bouygues. [Pourquoi avez-vous changé ?] J'avais perdu mon téléphone. SFR c'était pas mal. J'avais un trans-continentale, mais en Chine ça ne marchait pas. C'est celui de ma femme aujourd'hui, ils m'ont redonné une carte. Bouygues c'est bien. C'est très facile. On peut téléphoner à l'étranger comme ça, directement. Si je veux téléphoner à une entreprise en Chine, j'appelle, c'est tout. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Les personnes rencontrées disposent donc finalement d'un niveau d'équipement que nous pourrions qualifier de « moyen » si on le compare à celui des membres des autres communautés étudiées, à l'intermédiaire entre celui des Algériens, qui n'ont pas autant accès au fax ou à l'e-mail notamment, et celui des Américains, qui disposent d'une multiplicité et d'une diversité d'objets de communication. Les services de France Telecom sont assez peu connus, et moyennement utilisés. En revanche, le recours à des cartes internationales prépayées est réellement dominant dans les pratiques des personnes rencontrées pour appeler vers l'international.

III. LES PRATIQUES DE LA COMMUNICATION VERS L'INTERNATIONAL

Après avoir recensé les objets de la communication, et analysé les différents services utilisés par les personnes rencontrées originaires de Chine, nous allons centrer ce chapitre sur leurs pratiques de communication vers l'international, afin d'une part de comprendre les arbitrages qu'elles opèrent entre les différents moyens de communications, écrits et oraux, et d'autre part de connaître plus en détail leurs pratiques du téléphone vers l'international (les occasions, les moments, les destinataires des communications, etc.). Nous nous intéressons enfin aux pratiques que les personnes mettent en place pour contrôler, ou non, les dépenses liées à leurs communications téléphoniques.

A. LES PRATIQUES DE LA COMMUNICATION ECRITE A L'INTERNATIONAL

Les modes de communication écrits constituent un premier ensemble de moyens à la disposition des personnes pour communiquer vers l'international. Nous pouvons distinguer au sein de l'écrit trois médias principaux : le **courrier**, le **fax** et l'**e-mail**, parmi lesquels les personnes **arbitrent en fonction des destinataires, des occasions et contenus de la communication, et des moyens techniques** possédés par eux-mêmes et par leurs destinataires.

1. Le courrier : lettres et cartes

Le courrier est donc un premier moyen de communication utilisé par les personnes rencontrées. Nous pouvons distinguer deux formes de courrier, dont nous allons voir que les fonctions se distinguent : les lettres d'une part, plus « individualisées » et plus personnelles, et les cartes, cartes postales et cartes de vœux principalement, dont la fonction est de maintenir du lien social.

a. La lettre

La lettre est un moyen **plus ou moins** utilisé selon nos interlocuteurs originaires de Chine pour communiquer avec les personnes de leurs relations à l'international.

Quelques personnes écrivent peu, et uniquement lorsqu'elles y sont réellement contraintes :

« Je suis assez téléphone. Je n'aime pas écrire. Sauf si je passe une commande, j'envoie un fax. Je n'écris pas, que pour des raisons professionnelles. Je n'aime ni lire, ni écrire. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

D'autres au contraire écrivent des lettres **relativement régulièrement**, une à trois fois par mois par exemple. Plusieurs personnes déclarent toutefois qu'elles ont tendance à

écrire de moins en moins au fur et à mesure de leurs années de présence en France, perdant progressivement les contacts avec une partie de leurs anciens amis en Chine :

« Au début, je me suis efforcée d'écrire des lettres, mais avec le temps, petit à petit on relâche. Ça a diminué avec le temps. J'ai perdu le contact avec presque tous mes amis. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

Un interlocuteur regrette aussi que son rythme de travail aujourd'hui, ainsi que les soucis qui y sont liés, l'empêchent d'être suffisamment disponible, en temps et en « esprit », pour écrire :

« Avant j'écrivais plus, beaucoup plus. Avant on avait plus de temps, moins de travail, beaucoup moins de souci. Quand vous avez beaucoup de souci, vous n'avez pas envie d'écrire, il vaut mieux téléphoner : vous parlez une minute et c'est fini. Sinon, vous écrivez, et vous pleurez. C'est triste. Si on écrit, il faut être content, les mots seront plus beaux. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

Les personnes rencontrées choisissent de communiquer par lettre dans plusieurs occasions et pour diverses raisons, qui peuvent être **d'ordre social, affectif ou pratique**.

◆ **Le plaisir de l'expression écrite**

Le plaisir de l'expression écrite est une première raison avancée par certains interviewés pour expliquer leur pratique de la lettre. Ecrire pour ces personnes, c'est se donner le temps de réfléchir à la formulation de **l'expression de ses sentiments et de ses émotions**, se donner le temps aussi de revenir sur ses propres souvenirs pour mieux les raconter. C'est le **plaisir du langage réfléchi** :

« J'écris à mes parents, à mes amis en Chine. A mes amis en France aussi. C'est plus facile de leur écrire pour garder le contact. C'est un exercice d'écrire en français, qui fait plaisir. Je prends le temps de réfléchir, de raconter ma vie. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Quelques interviewés regrettent ainsi que la pratique de la lettre ait tendance à disparaître au profit de moyens de communication plus rapides, car outre l'expression de émotions, l'intérêt de la lettre est d'être pérenne, elle est une trace et une mémoire pour le récepteur :

« Je n'écris pas beaucoup. Le monde devient de plus en plus feignant. On n'aime pas écrire les lettres. Je peux écrire une lettre pour un ami, vers Hong Kong, ou l'Australie, ou les Etats-Unis. Je préfère écrire que téléphoner, car c'est des souvenirs. Au téléphone, on parle une minute et après c'est fini. Mes amis m'écrivent

aussi. C'est un grand plaisir de recevoir une lettre ; plus qu'un téléphone. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

Ainsi cet homme semble regretter, avec humour, le romantisme qui caractérise l'expression écrite des sentiments, et son côté un peu désuet :

« A mes parents j'écris rarement. Eux écrivent rarement aussi. C'est un problème général, on écrit de moins en moins. [C'est un problème pour vous ?] Non... ce que j'aimerais... ça dépend du correspondant. On n'est plus à l'époque où les deux amants s'écrivaient pendant dix ans, et après on constituait un recueil de lettres d'amour ! Ce serait bien comme ça ! » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

Enfin, le plaisir de l'expression écrite n'est pas seulement dans le langage, mais ce peut être aussi le plaisir de l'écriture dans sa **manifestation matérielle**. Ainsi les destinataires japonais de notre interlocuteur artiste peintre apprécient sa qualité de sa **calligraphie** :

« A mes amis japonais, j'écris des lettres. Les Japonais aiment bien les lettres. J'écris avec la plume chinoise, en japonais, c'est de la calligraphie. Les Japonais disent que c'est déjà une culture japonaise. Ils trouvent que mon écriture est très jolie. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

◆ **La déférence par rapport aux aînés**

La lettre peut être un moyen de communication utilisé par certains interviewés pour **communiquer avec des gens plus âgés qu'eux**, parce que les destinataires, âgés, ne sont pas à l'aise au téléphone, ou plus généralement parce que le courrier est moins dérangent et moins intrusif qu'un appel téléphonique :

« Les personnes à qui j'écris, par exemple il y a des gens plutôt âgés, quand je les appelle eux n'entendent pas très bien. Ce sont des parents de mes copains et copines de l'école. Ou des professeurs, et des amis de mes professeurs. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Dans la relation avec des aînés, la lettre est un mode de communication **qui reste valorisé**, même si en termes de fréquence des pratiques elle peut être devancée par le téléphone. Ainsi un homme explique que bien qu'il préfère téléphoner, pour des raisons de temps, il continue parallèlement à régulièrement écrire à ses parents, car il sait qu'ils apprécient cela :

« Avec mes parents, c'est principalement le téléphone. On passe des fax aussi, ou on peut écrire. Les parents n'aiment pas qu'on se contacte seulement par téléphone. Ils préfèrent lire l'écriture de leur fils. Je leur écris deux ou trois fois par mois. C'est beaucoup ; je préfère téléphoner, c'est plus rapide. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

◆ **La précision de l'expression pour résoudre des questions pratiques**

Pour plusieurs interlocuteurs, si le téléphone permet de palier aux choses urgentes, la lettre en revanche permet d'être plus précis. En ce sens, c'est un mode de communication intéressant et pertinent non seulement pour exprimer des sentiments, mais aussi pour donner des explications pratiques, lorsqu'il s'agit de **résoudre des situations** plus ou moins complexes :

« Le téléphone c'est pour les choses urgentes, c'est quand il faut parler en direct, quand il faut que ce soit immédiat. Mais je crois que les choses compliquées, qui prennent du temps à expliquer c'est par lettre, on parle aussi des choses de la vie, du mari, de savoir si les enfants vont bien. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

« J'écris aussi, environ une fois par deux semaines. On ne peut pas tout expliquer au téléphone. Quand on parle au téléphone, on ne sait pas comment bien exprimer. Communiquer par lettre est plus pratique. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Cet interviewé souligne ainsi, à propos d'une camarade chinoise qui l'a appelé pour obtenir des informations pour une inscription universitaire en France, et qui doit lui écrire :

« Le coup de téléphone n'est pas si efficace, si c'est quelque chose de difficile à expliquer, on ne peut pas. Quand on est au téléphone, on ne fait pas forcément bien attention à ce que vous avez dit. Surtout des choses importantes, il faut bien expliquer par écrit. On ne peut pas bien comprendre dans le téléphone. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

◆ **La possibilité de joindre des documents ou des photos**

Le courrier est également utilisé lorsque l'interviewé veut adresser dans le pays étranger des documents, que ce soit des papiers administratifs, ou des photos prises en France destinées à ce que la famille restée en Chine visualise le contexte de sa vie ici :

« [Les lettres], c'est surtout pour joindre quelque chose. Par exemple une photo, ou un certificat, ou une attestation. J'écris à ma femme et ma fille, une de mes sœurs, mes parents. Mais pas souvent. A ma femme par exemple, depuis que je suis ici [début octobre 98], j'ai écrit cinq à huit lettres ; à ma sœur trois ; à mon père deux. J'ai joint des photos. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

◆ **L'unique moyen de communication**

Enfin une interviewée écrit à une de ses amies au Japon (alors qu'elle entretient des relations avec ses autres amis en Chine ou ailleurs plutôt par téléphone ou par e-mail), parce que c'est le seul moyen dont elle dispose pour la contacter :

« Pour le Japon, c'est par le courrier. Toujours par le courrier. Je ne sais pas pourquoi. C'est une amie, je n'ai pas son téléphone. Je lui ai demandé plusieurs fois son numéro, peut-être elle a oublié de me le donner. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

b. La carte postale et la carte de vœux : une fonction phatique, de maintien du lien social

Les cartes postales et / ou la carte de vœux de nouvel an ont quant à elles une fonction de **maintien du lien social**, plus qu'une fonction informative à proprement parler. Elles sont adressées au **réseau social large**, et en général à l'exclusion d'autres formes de communication avec ces personnes. C'est une façon, alors que les liens sont distendus, de maintenir un minimum de contact, en donnant finalement simplement le signe de son existence :

« On envoie des cartes de vœux, pour la fin de l'année surtout, on garde le contact comme cela. Avec les amis chinois, on a moins de points communs, on a chacun créé une petite famille quelque part et on est dans deux mondes tellement différents que c'est normal de perdre un peu le contact. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

« [Vous arrive-t-il d'écrire ?] C'est rare, pas beaucoup. Surtout des cartes postales. Si je vais quelque part, j'envoie une dizaine de cartes. Et à l'occasion du Nouvel An, une cinquantaine de cartes. Ça veut dire qu'il n'y a pas beaucoup de contact en dehors de ces occasions. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

2. Le fax

Le fax est un second mode de communication écrite, utilisé par la plupart des personnes rencontrées dans leurs relations à l'international. Nous avons vu que la moitié de nos interlocuteurs possèdent un fax chez eux. D'autres ont également accès à ce média, au sein de leur entreprise, par des connaissances, ou au sein d'une salle informatique commune pour les résidents universitaires.

◆ Une utilisation professionnelle

Le fax est le plus fréquemment utilisé par nos interlocuteurs dans le cadre de relations professionnelles. Dans ce contexte, c'est un moyen **pratique et économique** de faire passer beaucoup de **contenu informatif** :

« J'envoie des fax aux amis japonais. C'est moins cher que le téléphone, et sur une feuille, on peut passer beaucoup d'informations. Je travaille avec les Japonais, c'est le commerce. Les Japonais d'outre mer, en Angleterre, Italie, Allemagne, aux Etats-

Unis, je les contacte par fax. C'est relatif au commerce, pour la vente de tableaux. J'ai publié deux livres au Japon, c'est pour la vente des livres. Et aussi pour dire bonjour. [...] On s'appelle aussi, mais le fax est plus facile et plus pratique. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

« Avant j'utilisais le fax avec Hong Kong, pour des affaires. Faxer c'est plus rapide, c'est plus pratique. J'étais en contact avec une société ; pour faire l'intermédiaire pour des échanges entre des sociétés commerciales. Le directeur de la société est parti, donc je ne suis plus en contact avec cette société. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Un de nos interviewés, commerçant en vêtements, faxe à ses fournisseurs vietnamiens par l'intermédiaire de collègues vietnamiens en France, qui traduisent les commandes et les font suivre :

« Je faxe vers la Chine, vers le Vietnam aussi, de temps en temps, et vers la France. Comme je ne parle pas vietnamien, j'envoie un fax chez mes relations vietnamiennes en France, et eux me l'envoient. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Un autre interlocuteur, qui suit un troisième cycle en droit à Paris, tient quant à lui ses collègues restés à Hsi-an informés par fax des événements européens marquants sur le plan juridique :

« Je faxe à mes collègues de l'Institut. S'il y a des choses urgentes, comme des tendances juridiques. Par exemple l'extradition de Pinochet par la Grande Bretagne. Ou comme les bombardements au Kosovo. Ou le jugement pour le premier ministre, dans l'affaire du sang contaminé. C'est une première juridique. Je leur faxe ça. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Le rythme des fax dépend de **l'intensité des relations professionnelles**. Il peut aller de quelques fax par mois, à plusieurs par semaine pour notre interlocuteur peintre qui travaille avec le Japon :

« Des fax, je n'en envoie pas tous les jours, mais parfois je peux en envoyer plusieurs le même jour. [Combien en envoyez-vous en moyenne ?] Je ne sais pas, quelques uns par semaine. [...] J'en reçois plus [que je n'en envoie] ; plutôt en provenance du Japon. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

L'intensité des échanges peut dans certains cas être limitée par le **faible niveau d'équipement** en Chine :

« Les Chinois ne sont pas très modernes, ils n'ont pas tous de fax. J'ai un ami à Shanghai qui travaille pour moi [il s'occupe de trouver des fournisseurs, etc.]. Je lui ai acheté un fax. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

◆ **Pour des démarches administratives urgentes**

Le fax peut être utilisé également par certains interviewés lorsqu'ils ont à effectuer des **démarches administratives urgentes**. Les exemples cités concernent des démarches privées, liées notamment à **la venue d'un parent** en France. Les formalités semblent assez complexes, et les documents demandés par les instances chinoises sont transmis par nos interlocuteurs en France par fax, pour des questions de rapidité :

« Je veux inviter ma tante en France. Pour les démarches, j'envoie des fax, c'est plus pratique. Elle a plus de 70 ans. Maintenant, c'est difficile de faire venir les gens. Elle habite à Harbin [extrême Nord-est de la Chine]. Il faut aller à Pékin au consulat. C'est très compliqué pour elle d'aller à Pékin. J'ai fait les démarches par fax. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

Souvent les destinataires privés des interviewés ne possèdent pas de fax. Les personnes se débrouillent alors pour adresser un fax dans une structure professionnelle, ou chez des personnes de leurs relations qui disposent de ce moyen de communication, à charge à la personne qui réceptionne le fax d'informer son destinataire de l'arrivée du document :

« [Vous arrive-t-il d'utiliser le fax ?] Pas souvent. Il y en a un ici [dans la résidence universitaire]. Par exemple j'ai fait venir ma femme un mois, il y a toujours des choses un peu urgentes que l'Ambassade demande. Dans notre université [à Guangzhou] il y a un fax public, dans la 'salle téléphonique'. Quand j'envoie un fax, ils téléphonent chez moi, ils appellent ma femme, et elle vient le chercher. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

◆ **Une utilisation privée plus occasionnelle**

Certaines personnes envoient (ou reçoivent) des fax dans un contexte privé, lorsqu'elles souhaitent transmettre un contenu informatif rapidement :

« J'envoie des fax quand j'ai quelque chose à dire et que ce n'est pas la peine d'écrire une lettre. J'envoie des fax aussi pour donner des nouvelles ou pour les choses urgentes. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

« Mon père va venir bientôt, je ne sais pas quand. Je n'ai pas reçu le fax. Il doit m'envoyer un fax quand il arrive. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Le fax peut également être utilisé pour transmettre des nouvelles, parce qu'il est moins onéreux que le téléphone :

« [A propos des échanges de fax] C'est dans le cadre professionnel, et particulier aussi. Mon oncle à un fax à la maison. La jeune fille aussi qui gardait mon fils en

passait beaucoup, à sa famille en Chine. C'était plus simple pour elle, et ça revenait moins cher que de téléphoner. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Toutefois, la pratique du fax dans un contexte privé semble relativement occasionnelle, notamment de par le manque d'équipement des correspondants en Chine. Plusieurs interlocuteurs pour contacter leur famille par fax doivent avoir recours à des intermédiaires, ce qui limite la pratique :

« J'envoie des fax, chez un ami à Shanghai qui a un fax, et qui transmet aux parents. J'ai un fax ici. [...] Un fax, c'est peut-être à l'occasion des fêtes, ou des anniversaires. Quand je veux écrire quelques mots, ou quand j'ai des informations à passer. Mais ce n'est pas souvent. Car il faut passer par un ami. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

3. L'e-mail

Comme troisième mode de communication écrite vers l'international, une partie des personnes rencontrées utilisent l'e-mail.

Cette pratique semble être **assez régulière chez nos interlocuteurs équipés, dont les correspondants sont équipés également**. Dans certains cas, le manque d'équipement en Chine, ou le caractère encore nouveau de la technologie, limitent les usages :

« [Mes amis en Chine] ont des e-mails, mais on ne communique pas par mails, car pour eux l'e-mail est encore nouveau. Je n'ai pas essayé. Avec certains oui, on communique par Internet. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Une des personnes rencontrées en France vient également de s'équiper, et n'est pas encore parvenue à communiquer par e-mail :

« On est connecté à Internet depuis trois jours, c'est la mode et puis ça nous ouvre une autre fenêtre pour connaître le monde. En plus on peut écrire des messages et on ne paie que le prix du téléphone local. J'ai envoyé un message à mon oncle mais j'ai honte, je ne sais pas encore faire parce que ça n'a pas marché. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

◆ Une pratique ludique, à la fonction phatique

Lorsque les correspondants pratiquent l'e-mail, celui-ci est alors fréquemment utilisé pour **communiquer avec des amis**, pour donner des nouvelles, sans forcément de contenu informatif important. Il semble ainsi que l'e-mail, par sa praticité et sa rapidité d'utilisation, permette de ré-instaurer un type de contacts que les personnes auraient pu avoir par lettres, mais qu'elles ont abandonné, du fait de la lourdeur de ce moyen de

communication (temps d'écriture autant que délai d'acheminement). **L'e-mail encourage à communiquer**, pour donner des nouvelles ou simplement pour échanger des blagues, parce qu'il est **simple à utiliser, rapide et peu onéreux** :

« Je contacte mes amis à l'étranger par e-mail, aux USA, au Japon. On a beaucoup de messages, beaucoup de blagues, on en profite. Je me connecte depuis mon micro [un portable professionnel], soit ici, soit de mon bureau, plusieurs fois par semaine. J'écris environ un à deux mails par jour [aux amis à l'étranger, hors usage professionnel], pour une petite salutation. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

« Avec mes amis à Hong Kong, le téléphone c'est irrégulier. C'est plus l'e-mail car eux sont bien équipés. J'ai aussi un cousin équipé en e-mail, de temps en temps je lance un petit truc. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

L'e-mail, comme la carte postale mais de façon plus quotidienne, possède une fonction phatique, de **maintien du lien social** :

« Les amis je les contacte aussi par e-mail. Ce sont mes anciens camarades de classe à Pékin. On se contacte par e-mail. Sauf quelques coups de téléphone, ça arrive. Avec beaucoup de gens, on dit bonjour, on s'échange des informations, on parle un peu de leur situation, pour maintenir des relations. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

◆ **Un échange d'informations personnelles régulier**

L'e-mail est également utilisé par un de nos interviewés pour échanger régulièrement des informations avec sa femme, restée à Guangzhou. Les époux communiquent entre l'e-mail de la salle informatique de la résidence universitaire en France et l'ordinateur du domicile en Chine :

« [A propos des e-mails] J'ai une adresse ici, dans la salle informatique. J'en envoie beaucoup. J'en envoie à ma femme. Chez moi [en Chine] j'ai un ordinateur qui peut connecter. On se contacte au moins deux ou trois fois par semaine. Je lui réponds tout de suite. Souvent, c'est moi qui envoie un e-mail, elle me répond, pas tout de suite, dans la semaine, vers la fin de la semaine car le week-end elle a un peu plus de temps, et moi je renvoie tout de suite. Donc c'est par bloc de trois. Ses e-mails ne sont pas très longs, car en chinois, c'est long à taper. Pour moi, ce n'est pas trop long, car je connais bien le système¹³, mais c'est un peu long pour elle. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

¹³ Référence au système « Wu bi » (5 traits), qui est une méthode de frappe sur clavier des caractères chinois. Ce système comprend 5 traits ou racines de base des idéogrammes, et chaque trait s'obtient par une

◆ L'échange d'informations pratiques

Un troisième type d'échanges par e-mail vise à l'échange d'informations pratiques, ou à la **résolution de questions ou problèmes spécifiques**, ceci dans un contexte le plus souvent professionnel semble-t-il. Dans cet usage, l'e-mail, lorsque les deux correspondants en sont équipés, semble **remplacer la fonction du fax** : l'écrit permet la précision, le transfert de communication est rapide, et l'e-mail apporte par rapport au fax une plus grande facilité d'utilisation, un plus grand automatisme (il n'est pas besoin d'imprimer, il existe des commandes de « réponse à l'auteur » qui évite d'avoir à saisir son adresse, etc.) :

« J'envoie un e-mail à l'étranger quand j'ai une information à obtenir, par exemple si je veux avoir un billet d'avion à partir de Hong Kong. Ou si je dois consulter un livre en Chine, j'envoie un e-mail à un ami, et il m'envoie le livre. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

« J'envoie des e-mails à beaucoup d'autres personnes [que ma femme] en Chine. [A qui par exemple ?] A mes collègues, pour des vœux, ou pour des informations pour le travail. Un collègue prépare des actes de colloque, et il y a des corrections sur mon article. J'ai une autre collègue qui viendra peut-être en France, je l'aide pour trouver des informations pour venir. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Un de nos interlocuteurs, non équipé, demande à un de ses collègues d'adresser pour lui l'e-mail lorsqu'il souhaite contacter une personne à l'étranger pour des raisons professionnelles et relativement urgentes. Toutefois l'absence d'équipement personnel limite évidemment ses usages :

« [A propos des échanges avec une société chinoise qui souhaite commercialiser du jus de pomme en France, à qui l'interlocuteur sert de conseiller juridique] Si je dois leur transmettre des conseils, je le fais par fax ou par e-mail. Pour l'e-mail, je demande à un de mes amis, qui me le fait. Je demande à mes collègues [les étudiants qui suivent le même cursus que lui] qui sont dans des labo de le faire. Généralement je demande à des Chinois. Mais ça reste rare, peut-être j'ai envoyé deux e-mails. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Cette personne souhaiterait ainsi pouvoir être équipée d'une connexion Internet, pour pouvoir faire se procurer de la documentation par ce moyen :

« Je voudrais faire des études, et je voudrais demander des documents par e-mail. C'est moins cher et plus efficace ».

composition spécifique de touches sur le clavier. Pour taper un caractère, il faut donc le diviser en plusieurs traits ou racines, puis taper la composition de touches qui correspond à chacun.

B. LES PRATIQUES DE LA COMMUNICATION ORALE VERS L'INTERNATIONAL : LE TELEPHONE

Les pratiques de communication orale à l'international (donc à distance), complémentaires aux modes de communication écrits, sont essentiellement celles du téléphone. Quelques interviewés évoquent la possibilité de **téléphoner par Internet**, mais celle-ci est encore de l'ordre du projet. Une personne envisage de communiquer ainsi avec sa femme, à partir de l'ordinateur de leur domicile en Chine :

« J'avais l'idée en partant de mettre en place un e-mail vocal [sur l'ordinateur de son domicile, mais je n'ai pas eu le temps. Peut-être la prochaine fois. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Une jeune femme a également le projet de communiquer par cette voie avec ses parents :

« Les télécommunications commencent à se développer en Chine. On peut avoir une ligne téléphonique sur Internet. Des amis de mes parents vont leur proposer ça. Mes parents travaillent dans un institut de recherche, ils sont relativement bien équipés, et ils vont avoir le téléphone sur Internet. Ils pourront contrôler ce que je fais ! » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

1. La place du téléphone parmi l'ensemble des moyens de communication

Le téléphone, parmi l'ensemble des moyens de communication à distance à la disposition des interviewés, est **le média qui apparaît être le plus fréquemment utilisé pour communiquer à l'international**, en tout cas par la plupart des personnes rencontrées. Seul l'homme qui communique régulièrement avec sa femme par e-mail semble utiliser aussi souvent, voire plus souvent, l'e-mail que le téléphone. Pour les autres personnes, le téléphone est le principal média utilisé. En effet, le téléphone offre une facilité d'utilisation, et l'échange vocal, par la simultanéité de la communication, et par la mobilisation de la parole, de la voix, **permet une chaleur d'expression des sentiments différente** – et éventuellement complémentaire – **de celle de l'expression écrite** :

« [Les moyens utilisés pour communiquer avec l'étranger] : le téléphone, les lettres, l'e-mail, le fax de temps en temps, mais pas beaucoup. Le plus utilisé c'est le téléphone. C'est le plus facile. C'est une excuse aussi d'être paresseuse. La lettre, il faut bien écrire, ça prend du temps. Le téléphone est très important pour les gens à l'étranger. La lettre n'a rien à voir avec la vive voix. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Une **limite** à l'usage du téléphone est son caractère **plus onéreux** que les autres moyens de communication – lettres, e-mail ou fax –. Toutefois, la possibilité pour les personnes rencontrées de téléphoner en Chine aujourd'hui de façon plus économique, grâce à l'utilisation des cartes prépayées, a conduit certaines d'entre elles à **faire évoluer leurs pratiques**, et, dans leur arbitrage entre les différents médias, à **davantage utiliser le téléphone au détriment de la lettre** :

« Avec mes parents à Canton, j'écrivais avant. Maintenant c'est rare. Car maintenant, il y a beaucoup de cartes. Ce n'est pas cher, et c'est plus pratique. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

« [Mes parents] maintenant je les appelle plus souvent. Pendant les deux premières années, j'écrivais beaucoup, environ trois lettres tous les deux mois. Maintenant, à Paris, avec les cartes téléphoniques c'est beaucoup moins cher. Je préfère entendre leur voix. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

2. L'émission d'appels : destinataires et caractéristiques des communications

Les personnes rencontrées émettent donc un certain nombre d'appels à l'international, vers leur famille proche essentiellement, mais aussi vers leurs amis, ou les membres de leur réseau familial et social plus large, ou encore vers des relations professionnelles. Nous avons cherché à connaître plus en détail les caractéristiques de ces communications.

a. Les appels vers le réseau familial et amical : des rythmes et contenus qui varient selon les destinataires

Au travers de ce que relatent les personnes rencontrées à propos de leurs appels téléphoniques vers leur famille et leurs amis, nous pouvons distinguer schématiquement **trois grands rythmes de communication**, en fonction des destinataires. Le premier est un **rythme régulier, et relativement fréquent**, entre une fois par semaine et une fois par mois environ. C'est celui des appels vers **le noyau familial** : parents d'une part, et, lorsqu'ils sont en Chine, épouse et enfants d'autre part. Le second est un **rythme plus lâche**, qui oscille entre une fois par mois et une fois tous les deux ou trois mois. C'est celui des appels aux **membres de la famille un peu plus élargie** (frères et sœurs, oncles et tantes) et aux amis proches. Enfin, le troisième rythme, entre une à trois fois par an, est celui des **appels traditionnels et relativement ritualisés vers le réseau social élargi**, qui suit le rythme des fêtes qui scandent l'année.

◆ **Des appels réguliers et pluri-mensuels : vers les parents, et vers l'épouse et l'enfant**

LES PARENTS

Les personnes rencontrées dont les parents vivent en Chine (c'est le cas de la plupart de nos interlocuteurs) les appellent relativement régulièrement. Les communications téléphoniques vers les parents représentent pour ces personnes **la part la plus importante des communications qu'elles passent à l'international.**

Le plus fort rythme d'appels à destination des parents apparaît **être une fois par semaine :**

« J'appelle souvent, toutes les semaines. Une fois par semaine environ. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

« [A quelle fréquence appelez-vous vos parents ?] Normalement une fois par semaine, mais au moins une fois toutes les deux semaines. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

D'autres interviewés peuvent appeler un peu moins fréquemment, à un rythme de l'ordre de deux fois par mois environ, ou moins :

« Mes parents je ne les appelle pas régulièrement, peut-être une ou deux fois par mois. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Une jeune femme se fixe de façon plus ou moins précise des repères dans le mois, pour veiller à ne pas laisser passer trop de temps entre deux appels :

« J'appelle [mes parents] tous les deux ou trois dimanches, au début ou à la fin du mois. Parfois plus. Au début ou à la fin du mois, je m'inquiète que je n'ai pas assez téléphoné, donc à ce moment je téléphone, c'est sûr. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Le rythme des appels peut également **augmenter durant les périodes de fêtes** (Fête du Printemps notamment, nous y reviendrons plus bas), ou si un événement spécifique touche la famille en Chine, si l'un des parents est en **mauvaise santé** par exemple :

« On appelle plus à la fin de l'année, pour le nouvel an chinois et quand je sais qu'il [mon père] est malade, qu'il ne va pas bien. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

« J'utilise normalement 3 ou 4 cartes pour deux mois, mais s'il y a des affaires, ou par exemple si ma mère ou mon père ne va pas bien, j'appelle plus. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Les appels téléphoniques que les personnes rencontrées émettent vers leurs parents ont essentiellement pour objectif de **prendre des nouvelles, et d'en donner**, de « *dire bonjour* » :

« *[A propos des appels à ses parents] Je téléphone une fois par semaine ; pour dire que je suis bien ici.* » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

« *[Avec ma mère] On parle de beaucoup de choses de la vie, de mes affaires, de mon travail. Je préfère qu'elle raconte la santé et la famille de là-bas.* » (F, 34 ans, interprète, 1991)

La **santé** est effectivement un thème important dans les échanges. Pour un homme dont les parents sont âgés (75 ans environ), connaître leur état de santé constitue un des objectifs principaux de ses appels. Quant à lui, il donne des nouvelles de son quotidien, plus diversifié que celui de ses parents :

« *On dit bonjour, ça va, la bonne santé. La santé, c'est le seul souci. Mes parents n'ont pas beaucoup de nouvelles à donner, c'est seulement la santé. Pour nous, il y a plus de nouvelles, par exemple je leur dis que je vais partir au Japon, je donne des nouvelles des petits enfants, qu'ils font bien les études à l'école.* » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

Parfois, il s'agit de faire part d'une information plus précise, ou de **demander un service** par exemple :

« *[A propos des communications avec son père qui réside aux Etats-Unis] Je lui téléphone une fois par semaine environ. Ou quand j'ai un truc à lui dire, par exemple de m'amener un jean quand il vient, ou quand j'ai reçu un coup de fil de mon oncle.* » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

« *J'appelle pour donner des nouvelles, ou avant que je parte [en déplacement à l'étranger], pour dire je vais partir, pour combien de temps, ne vous inquiétez pas.* » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Une jeune femme souligne aussi que les échanges qu'elle a avec chacun de ses deux parents sont de nature différente, ils touchent plutôt à la vie quotidienne et domestique avec sa mère, et sont plus intellectuels avec son père :

« *Je parle beaucoup avec mon père parce que je lui ressemble, il m'a donné beaucoup d'influence, il travaille comme éditeur. Il n'est pas membre du parti commun mais il travaille pour le gouvernement. Notre relation, c'est je peux critiquer ce qu'il fait, on est à égalité. Avec ma mère on parle plus de la vie quotidienne, des enfants, de la santé, du temps.* » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

L'EPOUSE ET LES ENFANTS

Les deux personnes rencontrées qui ont leur femme et leur enfant restés en Chine les appellent également relativement fréquemment, et régulièrement. L'un des interlocuteurs, qui communique également avec sa femme par e-mail, l'appelle « *une fois par semaine environ* », assez régulièrement, « *le week-end ou le lundi* ». L'autre homme, qui est celui qui n'a pas d'abonnement France Telecom, appelle sa femme et sa fille de façon moins régulière, « *une fois par deux semaines environ* ».

Les échanges portent sur le **quotidien de chacun** : « *on bavarde, on échange des nouvelles* ». Parfois, l'interlocuteur raconte un événement plus particulier qui lui est arrivé :

« Par exemple, pour le réveillon de Noël, j'ai été à Notre Dame. Après la messe, je suis revenu et je leur ai téléphoné, car c'était le matin en Chine. Je leur ai parlé de ce qui s'est passé à Notre Dame. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

◆ **Un rythme plus lâche, de l'ordre du bimestriel, vers la famille élargie et les amis proches**

Un second rythme d'appels téléphoniques à l'international sont ceux émis par les personnes rencontrées vers leur **réseau familial plus large** (frères et sœurs, oncles et tantes, belle famille), et vers leur **réseau amical proche**.

Un homme dit ainsi avoir appelé plusieurs fois sa sœur depuis son arrivée en France début octobre 98 :

« Ma sœur je ne l'appelle pas régulièrement, en moyenne une fois par mois. Ce n'est jamais pensé. J'ai appelé pour les deux fêtes [Noël et Fête du Printemps], et sinon comme ça. Pour savoir ce qui se passe dans ma grande famille. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Une autre personne appelle par exemple son oncle à Shanghai, ou les sœurs de sa femme, au Chili et en Floride :

« Mon oncle à Shanghai, ça dépend des périodes. Des moments pendant six mois je ne l'appelle pas. Quand je reviens de Chine, je pense plus à lui, je l'appelle. Je l'appelle en moyenne tous les deux mois. [...] On appelle [aussi] de temps en temps les sœurs de ma femme, à Key West et Santiago. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Comme vis-à-vis des parents, les appels peuvent se faire plus fréquents si les membres de la famille ont des ennuis de santé, ou alors lorsqu'il s'agit de résoudre des problèmes pratiques spécifiques :

« Actuellement la mère de ma femme est un peu malade, par politesse je dois téléphoner de temps en temps, pour montrer que je pense à elle. Récemment elle est malade, je les appelle un peu plus. Deux fois par mois environ. »(H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

« Dernièrement, j'ai appelé une tante dans la province du nord. Son mari est décédé et elle est toute seule. J'aimerais qu'elle vienne ici quelque temps et je me suis occupée de l'appeler pour commencer les démarches. J'ai appelé pour les papiers administratifs qu'on demande pour le visa. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

Cette jeune femme a eu aussi des occasions plus originales d'appeler sa famille :

« Sinon, avant c'était pour un réalisateur français qui veut tourner un film chinois. Il a besoin de costumes chinois anciens pour son film. J'ai appelé la famille pour savoir si elle pouvait aider. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

Certains interviewés appellent également à un rythme lâche mais relativement constant néanmoins, de l'ordre d'une fois par mois à une fois tous les deux ou trois mois, leurs amis proches restés en Chine. Les appels visent à donner des nouvelles, et comme le dit un interlocuteur, à « **réchauffer les relations** » :

« [A quel rythme appelez-vous votre ami à Pékin ?] C'est irrégulier, une fois par mois environ. C'est toujours moi qui appelle. Ça ne dure jamais très longtemps s'il n'y a pas quelque chose de concret. C'est pour bavarder, ça s'épuise facilement. C'est pour réchauffer les relations. Il n'a pas l'habitude de parler à longue distance. Il est bloqué. Il est aussi bloqué s'il y a le répondeur, il ne laisse pas de message. Ce sont des appels privés. On a essayé d'établir des relations professionnelles, mais il n'y a jamais eu quoi que ce soit finalement. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

A nouveau, en même temps que l'échange de nouvelles, l'appel peut être aussi l'occasion de demander un service :

« J'ai un ami qui travaille dans une société nationale d'avions, c'est la première société internationale d'aviation [chinoise]. Sa société a acheté des Airbus en France, et il vient faire des stages à Toulouse. Je l'appelle, je lui demande d'apporter des cigarettes pour moi. Une fois par mois environ je l'appelle. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Ces appels peuvent aussi toucher des personnes qui n'ont pas d'e-mail, et qui seraient sinon probablement contactés par cette voie :

« J'ai des amis à Hong Kong que j'appelle, mais pas souvent. Tous les trois ou quatre mois, pour avoir de leurs nouvelles. Je sais qu'ils ont un e-mail, mais il ne marche pas. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

◆ **Le rythme des fêtes qui scandent l'année : les appels vers le réseau familial large**

Enfin, un troisième rythme d'appels vers l'étranger est celui, annuel ou pluri-annuel, des **grandes fêtes ou occasions ritualisées**. A cette ou ces occasions, les personnes rencontrées appellent non seulement leur famille proche, parents bien sûr, frères et sœurs, mais aussi les membres de leur famille plus éloignée. C'est la période de la **Fête du Printemps** qui constitue la plus forte occasion d'appels :

« J'appelle régulièrement mes parents, sinon je n'ai pas d'appels réguliers. Au Nouvel an chinois, c'est la seule occasion où je passe beaucoup d'appels. Je peux utiliser deux ou trois cartes pendant une semaine. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

« Il y a des grandes fêtes, par exemple le jour de l'an chinois, on appelle plus à l'étranger. On appelle les amis pour dire bonne année. C'est une période de trois ou quatre jours, au maximum une semaine. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

« La Fête du Printemps, à ce moment là on doit beaucoup téléphoner, pour dire bonne année. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

En Chine, la Fête du Printemps, qui correspond au nouvel an chinois et qui se déroule fin janvier / début février (la fête marque le premier jour de l'ancien calendrier lunaire) mobilise effectivement fortement le réseau familial. La fête dure officiellement trois jours, mais en général, les personnes disposent d'au moins une semaine de vacances, et retournent dans leur « pays natal » à cette occasion, où la famille se réunit¹⁴. Comme l'explique cette jeune femme, **il est de tradition**, si l'on ne se rencontre pas physiquement, **que l'on s'appelle** :

« On appelle les tantes et les oncles à Harbin, Nankin et Pékin. On appelle minimum tout le monde trois fois par an. J'ai deux oncles et deux tantes, des cousines et des cousins, des grand-tantes en Chine. C'est une très grande famille. On est à Pékin, Nankin et dans la province de Wenzhou. On appelle pour les fêtes et quand il y a une urgence. Pour les fêtes de fin d'année et pour la Fête de Printemps. C'est une tradition chez nous, d'appeler pour souhaiter la bonne année. Comme on est paresseux, on n'écrit pas, on appelle et ça fait aussi plaisir d'entendre la voix. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

¹⁴ Certaines familles pratiquent d'ailleurs à l'occasion de la Fête du Printemps un hommage aux ancêtres. Cf Desjeux D., Taponier S., Zheng L.H., 1998, *Les pratiques et les représentations de la mémoire à Guangzhou (Chine)*, Paris, Argonautes, multig.

Comme il est dit dans cette citation, **Noël et le nouvel an** du calendrier européen peuvent être aussi des occasions d'appels à la famille élargie. En effet, même si ce ne sont pas réellement des fêtes en Chine, avec l'ouverture du pays sur l'Occident émerge une nouvelle tendance à les fêter :

« Les téléphones réguliers, c'est essentiellement ma famille. Sinon, je téléphone pour les fêtes. La Fête du Printemps, et la période de Noël / Nouvel an. Ce sont les deux grandes fêtes qu'on a passées depuis mon arrivée en France. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Enfin, soulignons que les membres de la famille sont appelés à l'occasion de la Fête du Printemps ou des fêtes de fin d'année qu'ils résident en Chine ou dans d'autres pays étrangers :

« [A propos de son cousin en Australie] Je le contacte rarement. Je lui passe un coup de fil par an, pour la fête du Printemps. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

« La famille au Canada, j'appelle plus à Noël, en fin d'année. Ou si j'ai voyagé là-bas, je vais appeler ma tante, 'j'ai été content de vous voir, etc.'. Ou pour le Nouvel An Chinois. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

b. Les appels vers les relations professionnelles : plus ponctuels, du fait de l'utilisation d'autres médias, fax et e-mail

Les appels émis à l'international par les interviewés pour des raisons professionnelles sont **plus rares que les appels privés**, et ceci pour deux raisons : d'une part tous n'ont pas de relations professionnelles hors de la France ; d'autre part, lorsqu'ils ont effectivement des relations professionnelles, les contacts se font, comme nous l'avons vu plus haut, davantage par d'autres médias – fax et e-mail notamment – que par téléphone.

Néanmoins, certains appels téléphoniques peuvent être émis. L'homme écrivain et peintre appelle par exemple parfois au Japon. Un autre interlocuteur évoque quelques appels téléphoniques (« deux ou trois fois ») avec le directeur d'une société chinoise auprès de qui il est conseiller juridique pour de l'importation de jus de pomme, ainsi que des téléphones « à [son] collègue Directeur de l'Institut ». Enfin, une femme évoque des échanges téléphoniques avec son oncle, qui a une entreprise à Pékin et avec qui elle travaille pour de l'import/export :

« Je l'appelle [mon oncle à Pékin] pour des affaires, parce qu'il est homme d'affaires. Je fais l'intermédiaire, je présente les produits chinois ici, ou des produits français là-bas. Mais je ne passe pas beaucoup d'appels. Parce que si on veut

présenter des produits, il faut présenter des images, des documentations de produits, donc j'envoie plutôt par courrier. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

c. La durée et le moment des appels

Le **temps de communication** lorsque les personnes rencontrées téléphonent en Chine ou dans d'autres pays étrangers **varie selon les interviewés** :

- depuis 5 à 10 minutes pour ceux qui déclarent les durées les plus courtes :

« Ca ne dure pas longtemps. Mes parents trouvent que c'est très cher, ils veulent arrêter très vite. Ca dure 5 à 10 minutes. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

- en passant par des intermédiaires, de 10 à 20 minutes par exemple :

« [A propos des communications avec sa femme] Ca dure 10 à 15 minutes, je ne fais pas très attention à la durée de l'appel. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

- jusqu'à 40 minutes environ, soit « une carte », pour ceux qui évoquent les durées les plus longues :

« [A propos des appels à sa femme] Ca demande une carte de 40 minutes, pour bien expliquer la situation de Paris. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

En effet, pour plusieurs interviewés, la carte est l'unité de temps :

« Avant, je parlais une demie heure. Aujourd'hui, toute une carte. Ca fait 42 minutes environ ; ça dépend de la carte. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

« Si on appelle avec une carte France Telecom de 120 unités, on peut parler peut être 10 ou 15 minutes. Avec une des nouvelles cartes, on peut parler plus. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

En ce qui concerne le **moment**, notons tout d'abord qu'il est **plus ou moins régulier**, selon les personnes rencontrées. Un homme déclare ainsi ne pas avoir de jour fixe pour appeler ses parents : « *j'appelle quand j'ai envie* ». Un autre dit ne pas non plus avoir d'habitudes régulières, même si les appels à son père aux Etats-Unis se font plutôt le week-end en soirée :

« J'appelle à n'importe quelle heure. Je fais attention au moment où il ne dort pas, et où je sais qu'il est là. Aux Etats-Unis, j'appelle plutôt le week-end, car je sais qu'il est là, et je n'ai pas envie de l'appeler au boulot, je n'ai pas envie de le déranger, et mon anglais n'est pas bon. J'appelle le week-end le soir, c'est le matin chez lui. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

D'autres personnes au contraire disent avoir des habitudes plus régulières, par exemple de téléphoner dans l'après-midi le week-end (à condition que le réseau ne soit pas saturé), ou tard le soir :

« *J'aime bien téléphoner chez moi le week-end, dans l'après midi ici, c'est le soir là-bas. Mais c'est souvent saturé le week-end.* » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

« *[Mes parents], je les appelle le soir à Paris, c'est le matin en Chine.* » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

Enfin, certains interviewés disent avoir des **horaires très réguliers d'appels**. Ainsi cette femme appelle ses parents plusieurs fois par mois et systématiquement « *le dimanche vers 12 ou 13 heures, c'est 6 ou 7 heures du soir en Chine, tout le monde est là* ».

Nous verrons par ailleurs plus bas que l'utilisation des cartes internationales prépayées et la baisse du coût des appels qu'elle engendre ont permis **de libérer en partie les pratiques par rapport au moment de l'appel**, avec l'abandon de l'attention à téléphoner dans les tranches horaires de tarif réduit de France Telecom, et **par rapport à sa durée**, le temps de communication ayant tendance à rallonger.

d. Les lieux d'émission des appels téléphoniques internationaux, et les moyens de paiement utilisés

Les personnes rencontrées passent leurs appels vers l'étranger (c'est-à-dire vers la Chine essentiellement pour la plupart d'entre elles) depuis différents lieux. En effet, si le **domicile** pour les neuf interviewés qui ont une ligne et un abonnement France Telecom est le lieu principal d'émission des appels, ils peuvent également téléphoner depuis des **cabines téléphoniques**, depuis le **domicile d'autres personnes**, ou encore depuis leur **portable**. Par ailleurs, selon les cas, **différents modes de paiement** peuvent être utilisés : carte internationale prépayée, facturation sur l'abonnement France Telecom, carte d'unités France Telecom ou encore carte bleue.

◆ Les appels depuis le domicile

La pratique des interviewés qui apparaît être la plus fréquente pour l'émission d'une communication internationale est **d'appeler depuis leur domicile, avec une carte prépayée internationale** :

« *J'appelle avec la carte, d'ici [chambre universitaire].* » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Lorsque le foyer compte plusieurs personnes, ses autres membres ont également cette pratique :

« Ma femme utilise la carte [depuis le domicile], pour appeler ses parents, et ses amis. La dernière fois, j'avais acheté deux cartes, et après cinq jours, elles étaient finies. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

Toutefois, il peut arriver que les personnes, depuis leur domicile, **n'utilisent pas de cartes, mais directement et uniquement leur abonnement à France Telecom**. Cette pratique correspond à deux situations principalement. La première est celle où **les lignes des opérateurs de cartes sont occupées**. Nous avons vu effectivement que les problèmes de saturation du réseau sont un des dysfonctionnements majeurs des cartes, et certaines personnes, si elles peuvent parfois remettre leur appel au lendemain, peuvent aussi choisir de passer l'appel directement avec France Telecom :

« J'appelle avec la carte, si ce n'est pas occupé. Si c'est occupé, j'attends le lendemain, si ce n'est pas urgent. Si c'est urgent, et que je ne peux pas utiliser les cartes comme ça, j'appelle normalement. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

La seconde situation est celle où la personne **ne dispose pas de carte avec elle**. Une interviewée explique par exemple que n'habitant pas dans un quartier de vente de cartes (les boutiques sont assez concentrées dans les quartiers « chinois » de Paris, Belleville et le XIII^e), il peut lui arriver de ne pas avoir le temps de s'en procurer :

« J'appelle parfois sans carte quand je n'ai pas le temps d'aller acheter des cartes. Il faut aller dans le XIII^e, c'est loin d'ici. J'appelle aussi directement sans carte si les lignes sont saturées, et si j'ai un appel urgent. En général, c'est quelqu'un qui va voyager en Chine, j'appelle mes parents, pour leur demander s'ils ont besoin de quelque chose. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Posséder systématiquement une carte chargée à disposition demande effectivement un **minimum d'organisation et d'anticipation**, que les personnes rencontrées n'ont pas toujours, comme l'explique cet homme :

« Une fois sur deux j'appelle avec une carte car c'est plus intéressant, mais je n'en ai pas toujours. [...] Comme je ne suis pas quelqu'un de très organisé, je ne pense pas à acheter des cartes. Le temps c'est de l'argent. Pourtant, dans le quartier [XIII^e] c'est facile. Parfois, je n'ai pas de carte. Ma femme a sa sœur au Chili, la carte ne dure pas longtemps. Et elle ne pense jamais à acheter les cartes, une fois sur cent elle y pense ! Les cartes, ce n'est pas son truc ! Ou je l'ai perdue, ou je ne la trouve plus. Comme c'est moi qui paie, je ne vais pas me compliquer. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Comme le montre la conclusion de cet interviewé, « *comme c'est moi qui paie, je ne vais pas me compliquer* », les cartes prépayées internationales offrent l'opportunité de réaliser des économies et l'objectif est de profiter de cela, mais sans pour autant augmenter trop fortement en contrepartie les contraintes d'organisation liées au fait de pouvoir toujours disposer d'une carte. Sont **en tension** d'une part le fait **d'avoir à y penser, à anticiper, à s'organiser**, et d'autre part le fait **de payer moins cher la communication**, et la personne choisit finalement la **souplesse**, ne s'imposant pas de contraintes, ni d'un côté (s'organiser pour toujours avoir une carte), ni de l'autre (s'interdire de téléphoner si elle n'a pas de carte).

◆ **Les appels depuis les postes et cabines téléphoniques de France Telecom**

Outre les communications depuis le domicile, plusieurs interviewés appellent l'international depuis **des postes ou cabines téléphoniques de France Telecom**. Pour l'homme qui n'a ni abonnement France Telecom, ni téléphone mobile, c'est une des solutions les plus immédiates et les plus simples, avec celle d'appeler depuis chez un ami :

« Je téléphone d'une cabine, du téléphone de la résidence (il y en a deux), ou de chez un de mes amis [dans la résidence]. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Pour les autres, la cabine téléphonique **offre l'avantage de la mobilité**, au même coût de communication s'ils appellent avec **des cartes internationales prépayées**, ce qui est leur pratique en règle générale. Plusieurs interviewés nous l'avons vu appellent leur famille en Chine le week-end, dans l'après midi pour qu'il soit le soir là-bas, moment où les membres du foyer sont réunis. Utiliser les cabines de France Telecom leur permet de ne pas s'obliger à rester chez eux pour téléphoner dans ce créneau horaire relativement précis, de vaquer librement à leurs occupations du week-end, en s'arrêtant à un moment dans une cabine pour téléphoner. Ils utilisent alors la carte d'unités pour accéder au numéro local ou au numéro vert de l'opérateur, puis le compte de leur carte prépayée en composant le numéro de code confidentiel :

« Quand je suis à l'extérieur, je n'attends pas, je vais dans une cabine. Je peux appeler l'étranger. Il y a des heures où on téléphone plus convenablement pour mon interlocuteur, donc si je suis dehors à cette heure là, j'appelle d'une cabine. J'utilise les deux cartes. J'appelle de n'importe quelle cabine selon où je me trouve. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Toutefois, tout comme dans leurs pratiques à domicile, il peut arriver que les personnes utilisent **la carte d'unité France Telecom** pour téléphoner depuis un poste ou une cabine extérieure, et ceci pour les mêmes raisons : lorsque le **réseau est saturé**, ou lorsqu'elles **n'ont pas de carte sur elles**. Un homme, qui téléphone plutôt depuis son domicile, appelle

parfois l'international depuis une cabine lorsque la communication est urgente. S'il n'a pas de carte internationale prépayée, il utilise la carte d'unités :

« Quand je sors, j'utilise les cabines téléphoniques, car je n'ai pas de téléphone portable. Pour téléphoner à l'étranger, c'est très rare. Sauf quand c'est urgent. J'appelle alors avec la carte [internationale prépayée]. Quand je n'ai pas de carte avec moi, et que c'est quelque chose de très urgent, j'utilise la carte France Telecom. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

Un autre interlocuteur prend le soin d'avoir toujours deux cartes d'opérateurs différents. Mais il arrive qu'aucune des deux ne permette de passer la communication, et il choisit alors d'appeler avec une carte d'unités France Telecom :

« Quand c'est saturé avec la carte, à ce moment, je me dis tant pis, on dépense un peu plus. Normalement, je répète une deuxième fois. Si ça ne marche pas, je n'attends pas, et je prends la carte France Telecom avec des unités. [Des cartes prépayées] j'en garde toujours deux sur moi, de marque différente. Si les lignes sont saturées, j'essaie l'autre. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Enfin, un interviewé utilise parfois sa **carte bleue** comme mode de paiement pour ses communications depuis une cabine téléphonique, lorsqu'il lui arrive d'oublier son téléphone portable et qu'il est en déplacement :

« Je téléphone aussi avec ma carte bleue. Avant, j'utilisais des cartes France Telecom [d'unités]. Il y a des jours, je laisse mon portable dans ma voiture, je l'oublie. Si j'ai envie de téléphoner, je téléphone depuis une cabine, avec ma carte bleue. Ca m'arrive quelques fois par mois, quand j'ai besoin de téléphoner et que j'ai oublié mon portable. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

◆ **Les appels émis depuis d'autres lieux privés**

Le pré-paiement à un opérateur de cartes, permettant de ne payer que l'appel local, donne la possibilité de téléphoner à l'étranger depuis d'autres lieux privés que chez soi, que ce soit depuis chez des amis, ou depuis un bureau. Cette souplesse, et la mobilité qu'elle autorise, sont appréciées de certaines des personnes rencontrées, qui disent ainsi pouvoir téléphoner « **de n'importe où** » :

« Quand je suis là, j'appelle d'ici avec la carte. Sinon, j'appelle de n'importe où, depuis chez des amis ou depuis une cabine. On ne paie que le tarif local, donc ça ne gêne pas trop les gens. [Et depuis votre bureau ?] Rarement, car j'appelle le dimanche après midi, car ça fait le dimanche soir en Chine, je sais que tout le monde est là. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

◆ Les appels émis depuis un téléphone mobile

La dernière possibilité rencontrée parmi les pratiques de nos interlocuteurs originaires de Chine pour appeler l'international est **d'utiliser leur téléphone mobile**. Une des deux personnes qui possèdent cet équipement l'utilise peu pour l'international (cet homme d'ailleurs utilise peu son portable de manière générale, et, en France depuis trente ans, il téléphone également peu à l'international) :

« Mon téléphone portable, je ne m'en sers pas beaucoup, sauf urgence, ou sauf si je sais que je n'ai pas dépensé mon forfait. Mon souci avec le téléphone portable, c'est qu'on n'a pas de liberté. Tout le monde peut vous trouver, il n'y a plus de secret. Je ne reçois pas beaucoup d'appels sur le portable. Mes amis savent que je n'aime pas. Parfois, pour la province et l'international, j'utilise mon portable. Mais ce n'est pas souvent. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

L'autre personne en revanche utilise beaucoup son téléphone mobile en général, et également pour appeler l'étranger. Il l'utilise pour ses appels internationaux, en ayant recours aux cartes prépayées ou non suivant s'il en a une au moment où il souhaite passer l'appel, et ceci dans deux situations :

- tout d'abord, et naturellement, lorsqu'il est **en déplacement** :

« Il m'arrive d'appeler à l'étranger du portable, si je ne suis pas chez moi, je ne vais pas attendre. C'est pour ça que Bouygues est bien, on peut appeler à l'étranger. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

- mais aussi lorsqu'il est à son domicile et qu'il souhaite téléphoner alors qu'il fume une cigarette. En effet, sa femme préfère qu'il ne fume pas dans l'appartement, il sort alors **sur le balcon** téléphoner :

« J'ai l'habitude de téléphoner du portable, sur le balcon, pour fumer. Parce que ma femme ne veut pas que je fume dans l'appartement quand mon fils est là. [...] Ici [du domicile] j'appelle du téléphone normal, si je ne suis pas en train de fumer. Pour l'étranger, j'appelle du téléphone [filaire] ou de mon portable, avec la carte. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Enfin, notons pour terminer cet exposé des différents lieux d'émission des appels internationaux **qu'aucune des personnes rencontrées ne va dans des téléboutiques** pour téléphoner à l'étranger :

« Je ne vais jamais dans les téléboutiques. J'ai vu plusieurs agences, mais je n'ai jamais essayé. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

3. Les appels reçus et la réciprocité dans les échanges téléphoniques

D'une manière générale, les personnes originaires de Chine **rencontrées passent plus d'appels vers ce pays qu'elles n'en reçoivent**. L'homme qui ne possède pas d'abonnement téléphonique ne reçoit évidemment pas de communications, sauf exceptionnellement (le correspondant appelle chez un de ses voisins de résidence) :

« Je ne reçois pas d'appels de l'étranger. Une seule fois, j'ai reçu un téléphone d'une de mes camarades, parce qu'elle viendra au début de l'année prochaine, elle a une bourse du gouvernement français. Elle ne sait pas comment s'inscrire, etc. et elle m'a appelé. C'est difficile d'expliquer par téléphone. On va communiquer par écrit. Elle doit m'envoyer ses demandes par écrit, et je dois demander les dispositions universitaires. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Les appels reçus de l'étranger par nos interviewés peuvent émaner de leur amis, de leurs frères ou sœurs, ou éventuellement d'autres membres de la famille. Mais pour plusieurs d'entre eux, cela reste assez rare :

« Je ne reçois pas beaucoup d'appels de l'étranger. C'est plutôt moi qui appelle. Ça arrive quand même. Par exemple mes cousins, qui m'appellent de la Chine ou de l'Australie. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

◆ Les appels en provenance d'autres pays étrangers à la France que la Chine

Une partie des personnes rencontrées, lorsqu'elles ont de la famille ou des amis dans d'autres pays étrangers à la France que la Chine continentale, reçoivent parfois des appels de ces correspondants :

« La famille qui est USA nous appelle aussi pour les fêtes et de temps à temps pour les nouvelles. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

En effet pour les échanges avec certains pays comme les Etats-Unis, le Canada, le Japon ou Hong Kong par exemple, la communication depuis ces provenances vers la France **est moins chère** que la réciproque, et cet effet prix **peut encourager à ce que ce soit plutôt les correspondants de nos interlocuteurs qui les appellent** que l'inverse :

« Je ne reçois pas beaucoup d'appels de l'étranger. A Hong Kong, c'est plutôt eux qui appellent, car c'est moins cher. Ils appellent comme ça, pour bavarder un peu. Pas régulièrement, ni à des occasions particulières. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

« Je reçois beaucoup d'appels, du Japon, des Etats-Unis, d'Angleterre, de Hong Kong. Surtout du Japon. Un appel du Japon en France n'est pas très cher, c'est pour ça que c'est plutôt eux qui appellent. »¹⁵ (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

La réception d'appels d'un correspondant plus que l'émission peut aussi répondre à des situations spécifiques. Cette femme interviewée cite par exemple le cas d'une de ses amies aux Etats-Unis qui l'appelle souvent, *« parce qu'elle bouge tout le temps, elle déménage tout le temps »*.

◆ **Les appels en provenance de Chine continentale**

La réception d'appels de provenance de Chine continentale est **plus rare**, et relève d'occasions relativement spécifiques. Une première situation, lorsque des amis ou de la famille appellent depuis la Chine, est qu'il s'agit de **résoudre un problème pratique** spécifique et assez urgent, lié dans l'exemple donné par cette interviewée, à **la venue de ces personnes en France** :

« Il y a des amis de la famille qui appellent pour savoir si on peut leur envoyer des lettres d'invitation pour qu'ils aient un visa. C'est très difficile d'avoir le visa pour venir ici, ils ont peur que l'on reste. Il y a aussi des amis qui appellent parce qu'ils vont passer à Paris et ils demandent si on peut aller les chercher à l'aéroport. Il faut organiser le séjour à Paris. Ces appels ne durent jamais très longtemps ; cinq minutes au plus. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

Une autre situation où la personne en France reçoit des appels de la Chine est lorsque ses correspondants **ne paient pas la communication** eux-mêmes, parce qu'ils appellent d'un lieu professionnel :

« Quelquefois mes frères [m'appellent]. Parce qu'ils sont dans des bureaux, ou avec des portables de quelqu'un. [...] Mes amis je ne les appelle pas, mais c'est eux qui m'appellent, de Canton, de Shenzhen. Parce que ici, si je dois appeler c'est mes frais, et eux peuvent m'appeler depuis leur bureau. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Hormis ces cas, il semble donc qu'il y ait peu de réciprocité dans les appels. **Une très faible réciprocité** apparaît spécifiquement **dans les échanges avec les parents**. Ainsi, si les personnes rencontrées appellent relativement régulièrement leurs parents en Chine, il est très rare que ceux-ci leur téléphonent. Une première raison qui explique la rareté des

¹⁵ Cet homme reçoit d'ailleurs un appel du Japon pendant le temps de notre entretien à son domicile. Il provient d'un de ses amis, et a pour objectif de résoudre une question pratique et spécifique, triste puisque liée au décès d'une de leurs amies communes, comme nous en informe notre interlocuteur : *« C'était un ami japonais. Une de nos amies, une actrice japonaise, vient de mourir à Paris. Cet ami japonais tient une grande galerie. Il m'appelait pour les fleurs pour l'enterrement, pour qu'on s'organise. »*

appels des parents est le **coût de la communication**, d'autant plus élevé s'il est rapporté au **niveau de vie** et de salaires en Chine :

« Les parents appellent seulement si c'est très très urgent. Presque jamais. Une fois cette année. Parce que de Shanghai, c'est très cher, c'est plus cher que depuis la France. Le prix d'appel est plus cher, et leur salaire est moins élevé. Ce n'est pas possible. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

« Mes parents ont le téléphone chez eux mais c'est plus cher d'appeler de là-bas, je crois que ça coûte 13 francs la minute alors c'est moi qui les appelle. J'appelle plus souvent parce que c'est moins cher depuis ici et aussi parce qu'on gagne plus d'argent qu'eux. Mon père il gagne 1000 francs par mois et ma mère elle doit avoir même pas 300 francs. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

Outre la question du coût, peut intervenir également un **différentiel dans l'habitude d'utilisation du téléphone** comme média de communication. Pour certains parents, soit parce qu'ils sont âgés, soit parce qu'ils n'y ont jamais été habitués au cours de leur cycle de vie, l'usage du téléphone apparaît complexe. Un interviewé souligne ainsi que même en Chine, c'est lui qui appelle ses parents, qui ont une soixante d'années, et non l'inverse :

« Mes parents n'appellent pas. C'est un peu compliqué pour eux. Il y a tellement de numéros. Ils n'ont jamais essayé d'appeler. Même chez nous, c'est nous qui avons l'habitude de les appeler. Quand je suis en Chine, j'appelle tous les jours ou tous les deux jours, pour avoir des nouvelles. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Les parents peuvent aussi **ne pas disposer d'une ligne accédant à l'international**. Cette femme explique par exemple que les lignes ne sont pas sécurisées en Chine, et qu'il vaut mieux limiter la zone géographique d'accès, pour éviter les vols d'unités :

« Mes parents n'appellent jamais, parce qu'il y a des problèmes en Chine avec les téléphones. Souvent il y a des gens qui volent le compte de la ligne. C'est pour ça que le téléphone de chez moi en Chine ne permet pas de téléphoner à l'international. Et en plus, ça coûte beaucoup plus cher qu'ici pour le téléphone à l'international. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Du coup, si les parents appellent, c'est le **signe d'une situation exceptionnelle**, et grave, ou qu'ils sont inquiets de ne pas avoir de nouvelles de leur enfant :

« S'ils nous appellent c'est sûrement qu'il y a quelque chose [sous entendu « de grave »]. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

« Mes parents m'appellent rarement. Il y a deux semaines, j'ai oublié d'appeler. Mon père a appelé au bureau. Il était étonné [que je n'aie pas appelé], 'qu'est ce qui

se passe'. C'est rare. J'ai dit à mon père que je le rappelais dans le week end. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Le prix élevé des communications depuis la Chine continentale vers la France conduit les personnes rencontrées en France à pratiquer **le rappel de communication**, lorsqu'il arrive que des membres de leur famille ou des amis les appellent. L'homme qui communique avec sa femme restée à Guangzhou a cet usage, dans les rares occasions où c'est sa femme qui lui téléphone et non l'inverse :

« [Ma femme] C'est surtout moi qui l'appelle car de la Chine à ici, c'est très cher. On a comparé. Depuis la Chine, c'est peut-être le double. [...] Si ma femme téléphone, on arrête et je rappelle. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Un autre interviewé a cette pratique aussi avec ses amis :

« C'est moi qui appelle tout le temps. Même s'il arrive qu'on m'appelle, je dis de raccrocher. Ca peut être un ami qui m'appelle, pour demander une chose précise. Je rappelle, car ça leur coûte cher. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

Certains correspondants en Chine **n'acceptent toutefois pas cette pratique**, (« *ma femme, je la rappelle, mais avec ma sœur elle n'accepte pas* »), soit que la personne appelle d'un bureau, soit qu'elle estime que son interlocuteur en France n'a pas lui non plus beaucoup d'argent.

Enfin, soulignons que **l'absence de symétrie dans les appels téléphoniques**, avec les parents notamment, **ne signifie pas forcément déséquilibre dans les échanges** : la communication « en retour » s'opère par d'autres médias que le téléphone, et spécifiquement **par la lettre**. Ainsi, les personnes en France téléphonent à leurs parents ou grands-parents en Chine, et ceux-ci leur écrivent :

« Ma grand-mère, qui m'a élevée et qui a aujourd'hui 84 ans, m'écrit des lettres ; moi, je lui téléphone plutôt. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

« C'est le prix [la principale raison pour que mes parents n'appellent pas]. Et aussi ils n'ont pas des choses très importantes à dire. Mes parents m'écrivent très souvent. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

« C'est très rare que la famille de la Chine nous appelle. Nous on les appelle, eux ils nous écrivent. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

4. Les usages du téléphone des autres membres du foyer

Lorsque les foyers des personnes rencontrées regroupent d'autres personnes que notre interlocuteur, celles-ci, époux ou épouse, sœur, parents, **téléphonent également à l'étranger**. L'épouse de l'homme interviewé artiste peintre appelle par exemple régulièrement à Shanghai, où résident ses parents et où elle a gardé son réseau de relations amicales :

« Ma femme téléphone à Shanghai très souvent, à ses ami(e)s. Elle parle longtemps, quelques dizaines de minutes. [...] Les enfants téléphonent, mais pas à l'étranger. »
(H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

En revanche l'épouse et les enfants de l'homme restaurateur semblent peu appeler la Chine ni Hong Kong, de même que lui appelle peu. Cette femme vit en France depuis plusieurs dizaines d'années, et ses relations avec son pays d'origine se sont distendues. Quant aux enfants, ils sont nés en France et leur réseau amical est donc ici :

« Ma femme, elle appelle moins. Elle a peu de famille là-bas. (Et vos enfants ?) Je ne sais pas. Je ne leur ai pas demandé. Mais je pense que c'est très rare qu'ils téléphonent à l'international. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

L'interviewé qui vit avec une femme française nous explique que sa compagne, outre sa famille en Bretagne, appelle également l'étranger, car elle a une sœur au Chili, et une autre sœur à Key West en Floride.

Enfin, l'homme qui partage son appartement avec sa sœur souligne que celle-ci appelle également ses parents et ses amis en Chine, de façon presque plus fréquente que lui :

« Ma sœur téléphone aux parents, aux amis. Elle a plus d'amis, elle aime bien contacter les gens. Elle... je ne dis pas qu'elle est plus chaleureuse que moi, mais si elle rencontre des gens, elle garde ce genre de contacts, moi moins. Et ça fait moins longtemps qu'elle est partie de Chine. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

5. Les usages « collectifs » du téléphone

Outre les usages par d'autres membres du foyer, le téléphone fait aussi l'objet de **pratiques « collectives »**, lorsque les destinataires en Chine sont plusieurs, et/ou lorsque les émetteurs en France sont également plusieurs.

◆ **Un seul émetteur parle à plusieurs destinataires**

Une première situation de pratique collective du téléphone est celle où la personne en France vit seule, mais elle appelle sa famille dans laquelle vivent plusieurs personnes – femme et enfant ; père, mère, frère ou sœur éventuellement –. En général, nous l’avons vu plus haut, l’interviewé en France choisit d’appeler à un moment (souvent le week-end) où les membres de sa famille sont rassemblés, de façon à **pouvoir communiquer avec tous**.

Dans cette situation, il semble que l’interlocuteur lors de l’appel parle à ses correspondants **le plus souvent tour à tour**. Même lorsqu’il existe une fonction de conversation à trois, celle-ci n’est pas utilisée semble-t-il, par méconnaissance des manipulations correctes à effectuer :

« Mes parents n’ont pas cette habitude de parler à plusieurs. Je parle à l’un après l’autre. Avec ma fille et ma femme aussi, l’un après l’autre. Ils craignent qu’une fois qu’on touche comme ça [pour mettre la fonction de conversation à trois], on coupe la ligne. Ca m’est arrivé une fois. C’est une des raisons pourquoi on craint. » (H, 42 ans, prof. français/docteurant, 1998)

Lorsque ce sont des personnes qui appellent leurs parents, à leurs dires c’est **la mère** qui occupe le plus grand temps dans le « tour à tour » :

« Le dimanche soir, il y a mon père, ma mère, et mes deux frères. Je parle à ma mère c’est sûr. Et à mon père, et parfois mes frères, s’ils sont là. Le plus longtemps c’est avec ma mère. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

« J’ai un frère qui vit avec mes parents. Mon père n’est pas toujours là, il part de temps en temps en mission. Quand ils sont ensemble, c’est souvent ma mère qui occupe le plus de temps, puis elle me passe mon père, au dernier moment. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Il peut arriver également que **l’émetteur parle simultanément aux destinataires**. C’est le cas de l’homme qui appelle sa femme et sa fille de dix ans, à leur domicile en Chine qui dispose de plusieurs postes sur la même ligne. Mère et fille prennent alors chacune un poste :

« Dans l’appartement, il y a plusieurs téléphones, un appel peut être reçu par plusieurs téléphones, comme une réunion au téléphone. Elles sont chacune sur un poste, elles parlent les deux en même temps. Ca arrive qu’elles parlent ensemble. Surtout pendant les fêtes, elles pensent beaucoup à moi, elles aimeraient que je vienne, on aimerait bien que tous les membres de la famille soient ensemble. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

◆ **Plusieurs émetteurs en France : entre pratiques individualisées et pratiques collectives**

Lorsque les interviewés en France vivent avec d'autres personnes dans leur foyer, deux cas de figure se présentent. Dans le premier cas, les appels téléphoniques vers la famille ou les amis en Chine sont **individuels**, chaque membre du foyer appelant quand il le souhaite et pour lui-même. C'est la pratique de l'homme qui vit avec sa sœur par exemple :

« *[Avec ma sœur] on appelle séparément les parents. On n'a jamais d'appels communs. On a des amis communs, mais on fait chacun de son côté.* » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

C'est également la pratique d'une jeune femme qui choisit de téléphoner à ses parents en Chine de préférence lorsqu'elle est seule dans le foyer :

« *Je téléphone à mes parents quand je suis seule. Les enfants ne téléphonent pas, ne parlent jamais à mes parents.* » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

Un autre interlocuteur a lui aussi le plus souvent cette pratique, mais il peut arriver néanmoins que sa femme participe aux appels vers la Chine, lorsqu'il s'agit de joindre la famille :

« *C'est surtout moi seul qui appelle. Par exemple quand j'appelle Shanghai, j'appelle la nuit, les enfants sont déjà au lit. Mais quelquefois ma femme est là, pour des appels à la famille, ou à la famille de ma femme, à ses parents.* » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

Dans le second cas au contraire, les appels vers la Chine sont un moment où **tous les membres du foyer parlent au destinataire** :

« *[Avec mon père] la communication dure environ 20 minutes, peut-être une demi-heure. Il veut parler avec ma femme, et entendre son petit fils. Mon fils [2 ans] répond au téléphone, il dit 'allo', il aime beaucoup le téléphone.* » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Parfois exceptionnel, l'appel peut revêtir le caractère d'un **événement collectif**. Cette jeune femme explique ainsi comment, à l'occasion des fêtes, ses parents et elle-même, depuis la France, parlent tour à tour aux différents membres de la famille de sa tante :

« *On appelle à plusieurs. On est tous là, comme c'est rare qu'on appelle et que c'est pour les fêtes. Quand mon père appelle sa sœur, d'abord ils se parlent. Après, ma mère parle à sa belle-sœur. Après, je parle à ma tante. A la fin je parle à mes cousins et ma cousine. On n'a pas le haut-parleur, on se passe le combiné ; chacun à son tour. Ca ne dure pas longtemps : chacun parle peut être cinq minutes avec une*

personne. On achète une carte de 100 francs et on l'épuise. [...] C'est mon père qui prend l'initiative quand on appelle sa sœur. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

C. LE BUDGET ET LE CONTROLE DES DEPENSES DE COMMUNICATION

Nous allons pour terminer cette partie consacrée aux pratiques de communication analyser les comportements des personnes rencontrées en matière de contrôle de leurs dépenses de communication. Nous verrons tout d'abord que l'utilisation des cartes internationales prépayées a un double impact en termes d'extension des plages horaires d'émission des communications, et d'extension des durées des appels. Puis nous nous intéresserons aux perceptions que les personnes ont de leurs dépenses et de l'évolution de ces dépenses, aux modalités de la construction de leurs calculs de coûts, et à leurs stratégies par rapport au contrôle des dépenses.

1. Une moindre attention au moment de l'appel : l'extension des créneaux horaires d'émission des communications vers l'étranger

Avant l'utilisation des cartes, certaines personnes choisissaient d'appeler tard le soir pour bénéficier du meilleur tarif de France Telecom, et ceci malgré l'aspect non pratique de cet horaire pour des appels à destination de la Chine :

« Les tarifs réduits avant [l'utilisation des cartes] ce n'était pas pratique parce qu'il y a six heures de décalage, alors à minuit ici il n'est que six heures du matin en Chine. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

L'utilisation des cartes internationales prépayées a **effectivement libéré la contrainte de l'horaire d'appel**, puisqu'il n'y a **pas de tranche horaire à tarif réduit sur les cartes**. La seule réduction est celle de France Telecom, et puisqu'elle ne s'applique qu'au coût de la communication locale (celle pour joindre l'opérateur de la carte), l'enjeu de la réduction due à l'horaire est moindre financièrement. Les personnes se sentent donc plus libres d'appeler au moment où elles le souhaitent :

« Avant que j'utilise ces cartes, j'appelais seulement le soir, quand il y avait des réductions de prix. Maintenant, j'appelle à n'importe quel moment. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

Certaines personnes ne prêtent donc attention aux tranches horaires à tarif réduit que **lorsqu'elles téléphonent avec France Telecom**, parce qu'elles n'ont pas de carte à ce moment là. Exceptionnellement, elles peuvent téléphoner **en tarif plein**, lorsque le réseau avec la carte est **saturé** et que l'appel est **urgent**, ou que l'interviewé ne souhaite pas le

reporter. **L'envie de téléphoner prend le pas sur le strict calcul de l'intérêt économique :**

« *Quand je téléphone avec France Telecom [depuis le domicile], j'appelle quand les heures sont moins chères, le week-end. Sauf des fois, quand j'essaie avec une carte [prépayée] et que c'est saturé, et que je me dis 'tant pis'. Le soir ce n'est pas possible, car c'est vraiment la nuit en Chine.* » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Par ailleurs, dans le foyer de cette jeune femme qui vit avec ses parents, la pratique d'attention à la tranche horaire de tarif réduit semble continuer, même si elle dit par ailleurs qu'ils appellent avec des cartes :

« *On appelle de la maison. On téléphone très tard dans la nuit pour les horaires et pour le prix. On appelle au moment où c'est le moins cher. Souvent, c'est le petit matin pour eux, donc on les tire du lit, vers 5-6 heures du matin. Mais on peut se le permettre parce qu'on appelle de loin.* » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

2. Une moindre attention à la durée de l'appel : une tendance à appeler plus longtemps

L'utilisation des cartes internationales prépayées permet aussi aux personnes de porter **moins d'attention à la durée de leurs appels :**

« *Depuis que j'utilise ce genre de cartes, je ne fais plus attention [à la durée des appels]. La première fois que j'ai utilisé la carte, j'ai appelé 5 minutes, et j'ai coupé. Et après j'ai appelé pour avoir le crédit de temps qu'il me restait, et il restait 25 minutes. Je me suis dit que ce n'était pas cher !* » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Elles ont ainsi tendance à **communiquer plus longtemps** avec leurs correspondants :

« *Sans carte, je faisais attention à l'heure. Avec la carte, c'est 35 minutes pour 100 F. Avec France Telecom, je téléphonais moins longtemps. Parfois il m'arrive de faire attention. Je ne suis pas obligé de finir la carte. Mais autrement je ne fais pas attention.* » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

Selon un interviewé, le fait de téléphoner plus longtemps est non seulement dû au coût plus économique de la communication, mais aussi au fait qu'avec les cartes prépayées, il n'y a **pas le stress dû au défilement des unités** sur le compteur du téléphone de la cabine :

« *[Depuis l'usage des cartes] Je téléphone plus, en fait plus longtemps. Avec la carte France Telecom, les unités passent tellement vite, comme si elles courraient, à ce moment là, il y a un effet psychologique, il ne faut pas faire trop long, il faut qu'on parle un peu plus vite. Si France Telecom supprimait le défilement des unités, on*

consommerait plus !... Non, je ne sais pas... Mais psychologiquement, ça gêne vraiment, c'est trop vite. Avec les autres cartes, on vous dit au début combien de minutes il vous reste. Il n'y a pas d'effet pressé, et ce n'est pas très cher. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Auparavant, il semble que pour plusieurs interviewés la **carte d'unités de France Telecom** (de 50 ou de 120 unités selon les cas) **constituait « l'unité » de communication vers la Chine**. Les personnes l'utilisaient depuis une cabine plutôt que d'appeler depuis leur domicile, afin pour certaines d'économiser le coût de la TVA, mais surtout afin de **contrôler le coût de leur communication**, qui ne pouvait ainsi excéder le coût de la carte :

« Avant, j'utilisais les cartes France Telecom. Si on utilise les cartes de France Telecom, ça coûte moins cher, car on ne compte pas la TVA. J'appelais d'une cabine, dans des lieux très variables, selon où je me trouvais. Normalement, j'utilisais une carte de 50 unités, et en une fois c'est fini. Ça ne suffisait pas, mais je n'ai jamais fait deux cartes. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

« Pendant les deux premières années à Lyon, j'appelais chaque mois mes parents. Avec une carte d'unités France Telecom, de 50 unités, depuis une cabine. J'achetais la carte, et je parlais tant qu'il y avait de l'argent. La carte, ça permettait de pouvoir contrôler. J'appelais le dimanche après-midi, ça faisait des appels d'environ 5 minutes. Maintenant je les appelle plus souvent. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Aujourd'hui, **ce principe de maîtrise du coût par l'utilisation d'une unité de mesure définie**, c'est-à-dire par l'allocation d'une somme en la pré-payant, **reste un principe mis en œuvre** par les interviewés. La différence est que grâce aux cartes internationales des opérateurs concurrents de France Telecom, **le temps de communication pour la somme allouée est plus long**. Ainsi, la carte prépayée sert d'unité d'allocation d'une somme définie, ici environ 90 ou 100 F (selon les opérateurs et les marques de cartes). Ceci ne signifie pas que tous les interviewés utilisent systématiquement une carte pour une seule communication - certains le font, alors que d'autres passent plutôt plusieurs appels -, mais que les personnes se laissent une marge de manœuvre et une « **liberté sous contrôle** » de téléphoner durant le temps qu'elles veulent, dans la limite de la carte, et donc de la somme allouée. La contrainte de temps est donc en partie levée, mais finalement au détriment d'une économie en termes absolus. Ainsi **les personnes ne dépensent pas forcément beaucoup moins** (encore que nous verrons qu'aux dires de certains, le coût total de leurs dépenses a assez nettement diminué), mais surtout elles **téléphonent plus longtemps pour le même prix** :

« Avec ça [les cartes prépayées] on parle plus facilement, plus fréquemment en revanche on dépense beaucoup. Avant, quand on pensait que France Telecom c'est cher on était inquiet du prix, maintenant on se dit que c'est pas cher alors on parle plus et donc on paie plus aussi. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

Il reste toutefois probablement **toujours une « attention flottante » à la durée**, puisqu'une partie des personnes maîtrisent leur temps de communication à l'intérieur d'une carte, à une dizaine ou une vingtaine de minutes par exemple.

3. Les dépenses liées aux télécommunications, et les stratégies par rapport au contrôle de ces dépenses

Malgré la baisse du prix des télécommunications internationales du fait du recours aux CIP, le budget de téléphone pour les interviewés représente la plupart du temps une part importante de leurs dépenses domestiques. Nous allons donc voir pour terminer ce chapitre comment les personnes rencontrées « gèrent » ces dépenses, et comment elles arbitrent entre contrôle et levée des contraintes pour leurs appels internationaux.

a. La prise en charge des dépenses

Les dépenses liées au téléphone sont prises en charge par nos interviewés, où par le mari pour la femme mère au foyer, ou les parents pour la jeune fille qui vit avec les siens. Les interviewés en profession libérale avec un abonnement résidentiel passent en charges professionnelles une partie (par exemple la moitié) des montants des factures téléphoniques. Dans le cas du foyer qui regroupe frère et sœur, c'est notre interviewé, frère aîné, qui prend en charge les dépenses. La répartition entre chacun est un thème qui n'est jamais évoqué entre eux semble-t-il, il assure le fonctionnement global du foyer, et elle compense un peu en payant davantage l'alimentation au quotidien :

« [A propos de la prise en charge du budget entre sa sœur et lui, thème que nous évoquons à partir du fait que c'est sa sœur qui achète les cartes téléphoniques]. On ne parle pas de ça, il n'y a pas de problème... En fait il y a plus de problèmes, car on ne définit pas les règles au départ. On vit comme si on était une famille, on ne dit rien. On n'a pas de budget, je ne dis pas tu paies un dixième du loyer. Elle fait plus souvent les courses, mais ce n'est pas un calcul non plus. Je paie tout. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

b. Une baisse des coûts grâce aux cartes prépayées

◆ **Des montants de dépenses téléphoniques variables suivant les foyers**

Les montants des dépenses téléphoniques cités par nos interlocuteurs originaires de Chine sont variables selon les personnes rencontrées. Parmi les sommes les moins élevées, des interviewés établissent par exemple les bilans suivants :

« La facture France Telecom, c'est une petite partie de mes téléphones : 300 à 400 F tous les deux mois. Plus les deux types de cartes : les cartes non France Telecom, environ 2 par mois, soit 180 F, et les cartes France Telecom (cartes d'unités), environ 1 par mois, soit 90 F. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

« On n'a pas de budget, on dépense environ 600 F tous les deux mois, c'est cher, surtout les taxes. Des fois c'est 400 et d'autres fois c'est 800. C'est moi qui vais payer les factures à l'agence comme cela je m'économise le timbre. Et j'utilise une carte tous les un ou deux mois, plutôt tous les deux mois, c'est-à-dire on parle 40 minutes. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

A l'opposé un interviewé, qui appelle pour le privé et pour son activité de commerçant en vêtements, a des coûts de télécommunications beaucoup plus élevés, s'il additionne des deux lignes à domicile et les coûts des mobiles, le sien et celui de son épouse :

« Pour les factures France Telecom : entre 1 000 et 2 500 F pour 2 mois sur la ligne de téléphone, entre 500 et 700 F pour la ligne de fax. Plus les cartes, je ne sais pas, 200 F par mois. Parfois plus, 4 ou 5 cartes. Mais en ce moment non. Ca bouge pas mal. Le portable, j'ai un forfait de 6 heures, mais je dépasse toujours. J'ai entre 1 000 et 1 400 F de portable. Ma femme ne dépasse jamais, elle fait attention. Mais elle est plus à la maison que moi. Elle a un forfait sur SFR 3 h semaine + 3 h week-end. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

◆ **Une baisse des coûts sur les appels internationaux, mais qui peut être compensée par d'autres usages, comme Internet**

Quelque que soit le volume de leurs communications, les interviewés sont unanimes pour estimer que **le total de leurs coûts de communications a baissé depuis qu'ils ont recours aux cartes internationales prépayées des opérateurs concurrents de France Telecom :**

« Grâce à ces cartes, j'ai beaucoup baissé la dépense téléphonique. Avant j'avais 1 000 F par mois, maintenant quelques centaines de francs. Ca permet de faire beaucoup d'économies, presque la moitié. [...] Les factures France Telecom sont de 500 à 600 F pour 2 mois, et moins de 10 cartes par mois, c'est-à-dire moins de

1 000 F. Avant, les factures France Telecom étaient de 2 000 ou 3 000 F pour 2 mois, parfois 4 000 F. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

Certains estiment toutefois que les montants **ne baissent pas beaucoup** :

« Maintenant avec les cartes je dépense moins. Environ 400 F tous les 2 mois, mais quelque fois 600 ou 700 F. Les factures ont baissé depuis les cartes, mais ça ne baisse pas beaucoup je trouve. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

D'autres ont vu leur facture baisser, pour s'élever à nouveau ensuite du fait d'une utilisation accrue d'Internet. Cette personne, qui à d'autres moments de l'interview a souvent insisté sur son détachement par rapport aux questions de coûts, nous fait part à propos de cette augmentation de facture de son intention de ré-étudier l'ensemble de ses conditions d'abonnement à France Telecom à l'occasion de son prochain déménagement :

« Avec les cartes, la facture a baissé à 1 000 F, mais elle ré-augmente un peu, car je me connecte à Internet. Je passe 3 heures de connexion par mois environ. Je n'ai pas Primaliste Internet. J'ai un forfait 86 F compuserve, et après c'est la communication locale. Je vais déménager dans trois mois ; je vais revoir tout ça une fois pour toutes. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

◆ **Un écart de coût entre France Telecom et les autres opérateurs plus vécu que calculé rationnellement**

Aucun des interlocuteurs rencontrés **ne calcule précisément un écart différentiel**, c'est à notre demande qu'ils additionnent montant des factures et nombre approximatif de cartes prépayées utilisées. Un calcul précis serait de toute façon assez **complexe**, puisqu'il faudrait ajouter aux montants des factures France Telecom le prix du nombre de cartes d'unités France Telecom qui étaient utilisées auparavant, et le nombre de cartes internationales prépayées d'autres opérateurs qui sont utilisées aujourd'hui, sans compter le fait qu'il faudrait aussi distinguer au sein de l'ensemble des communications facturées par France Telecom les coûts qui relèvent les appels internationaux, plus les coûts des communications locales vers les opérateurs des cartes prépayées, etc. Mais **s'ils ne calculent pas, la baisse leur paraît pourtant évidente**, notamment lorsqu'ils **rapportent le rapport coût / temps de la communication entre une carte d'unité France Telecom, et une carte internationale prépayée d'un opérateur concurrent** :

« Le prix dépend des cartes [prépayées], entre 85 F et 100 F, pour 30 à 35 minutes. Je n'ai pas comparé l'économie [par rapport à France Telecom], mais c'est évident. Je payais environ 90 F pour 10 minutes [une carte France Telecom de 120 unités], maintenant je paie 90 F pour 30 minutes au moins. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Certains rapportent aussi le coût avec la carte prépayée au coût avec France Telecom à partir de leur perception du coût de la minute vers la Chine facturé par ce dernier opérateur :

« Avec la communication locale, il faut ajouter un tiers, 30%. Donc la carte, ce n'est pas 100 F, mais 130 F, pour 30 minutes. Mais au téléphone par France Telecom, 30 minutes, c'est 300 F, c'est environ 10 F la minute. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

A propos de cette question du coût de la communication locale, ce même interlocuteur signale avoir entendu parler d'une « agence » qui « propose de payer un forfait à France Telecom plutôt que de payer la communication locale au coup par coup ».

c. Le téléphone : un usage indispensable, sur lequel on ne souhaite pas se mettre trop de contraintes, même si le coût est assez élevé

La perception que les personnes rencontrées ont des coûts de France Telecom est la plupart du temps que cet opérateur est cher (nous y reviendrons dans la prochaine partie). Une femme, qui a immigré il y a huit ans, estime que les coûts de l'opérateur ont eu tendance à augmenter depuis son arrivée en France :

« Au début je trouve que c'était moins cher France Telecom. Maintenant je trouve que c'est beaucoup plus cher qu'avant. C'est l'abonnement aussi. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Un autre interlocuteur au contraire a la perception inverse :

« Avant c'était très cher, quand j'étais étudiant, je ne pouvais pas téléphoner à ma grand mère. C'était 24 F la minute quand je suis arrivé [en 1986]. Là ils ont beaucoup baissé. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Cette perception de prix élevés engendre chez les interviewés deux attitudes différentes mais qui souvent coexistent chez une même personne : d'une part une volonté de contrôler sa consommation, de la maintenir dans des limites considérées comme raisonnables, et d'autre part celle de se laisser relativement libre de téléphoner, car cette pratique est considérée comme un besoin et non comme un luxe.

◆ **Une tendance au contrôle**

Une première tendance est donc celle du contrôle de la consommation (même si nous avons vu que ce contrôle est moins fort pour la plupart des interviewés aujourd'hui, du fait des CIP). Ce contrôle peut porter sur **la fréquence ou sur la durée des appels** :

« C'est cher alors je fais attention à la durée. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

« *Je n'appelle pas très souvent, parce que ça coûte cher.* » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Il peut porter également sur les **appels vers des téléphones mobiles**, ou les **appels à l'étranger depuis le domicile sans l'usage d'une CIP** :

« *Il n'y a pas de règles implicites ou explicites. Mes parents ne sont pas difficiles. Il me laisse parler. Sauf si ça dure une heure. Souvent avec ma sœur, on reste très longtemps. Quand je dépasse une heure, ils passent et me disent que ça suffit. Ou alors ils me disent qu'ils ont un appel à passer. [...]. On fait très attention à ne pas appeler l'étranger et les portables. Ça grimpe très vite sinon. Les portables, c'est très pratique, mais au niveau des coûts ça ne vaut pas le coup.* » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

Un interviewé, pas spécifiquement sensible aux coûts et peu partisan d'une attitude de contrôle strict, dit commencer à contrôler **l'usage de son téléphone mobile**, lassé des dépassements de forfait répétés. Il tente de maîtriser ses temps de communication, sans aller jusqu'à s'interdire l'utilisation du portable en cas de surcoût par rapport au forfait :

« *Sur l'appareil là [l'abonnement France Telecom au domicile] non, je ne contrôle pas. Sur le portable je commence à contrôler, car j'en ai marre d'avoir des factures de plus de 1 000 F. Je contrôle par le service d'information consommation. Une fois le forfait atteint, je fais attention que je ne bavarde pas trop. Mais je l'utilise quand même.* » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Enfin, un des moyens de contrôle qui apparaît radical à un des interviewés est celui qu'il a choisi de ne pas s'abonner à France Telecom à son domicile :

« *Une manière de contrôler, c'est de ne pas mettre un téléphone à domicile. C'est le seul moyen. Les cartes on contrôle mieux. Moi je ne fais pas de contrôle. Si je dépasse... Mais j'appelle 2 fois par mois, pour dire à mes parents que je suis bien, à ma femme aussi, c'est tout.* » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

◆ **Une tendance à ne pas se mettre de contraintes**

La seconde tendance, opposée, est celle de ne pas se mettre de contraintes. Ainsi, malgré leurs perceptions d'un prix relativement élevé des communications téléphoniques (en général et vers l'étranger), la plupart des personnes rencontrées disent **ne pas contrôler strictement leurs dépenses sur ce poste de la consommation domestique**, même s'il en représente une part importante. Ainsi par exemple, **aucun interlocuteur n'affecte a priori de budget très précisément défini à ses dépenses téléphoniques**. Cette absence de

contrôle sévère s'accompagne de l'idée que téléphoner n'est pas un luxe, **mais un besoin, une nécessité** :

« On n'a pas de moyen de contrôle. Si on a des choses importantes à communiquer, on téléphone ». (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Ainsi, téléphoner, en France et à l'étranger pour joindre ses proches, relève de la consommation courante :

« Je n'ai pas de budget. Je dis que pour moi, c'est la nécessité. Le téléphone c'est cher, c'est plus cher qu'en Chine, mais c'est acceptable. Ca appartient à la consommation courante. Je peux faire des économies dans d'autres domaines, mais pas le téléphone. [Dans quels domaines faites-vous attention ?] Par exemple je fréquente rarement les restaurants, car c'est cher. Mais [je ne limite] pas le téléphone. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

« Je n'ai pas vraiment de budget. Pour les cartes, 2 ou 3 par mois. Pour cette année, une carte par mois me suffit, car je suis rentrée en Chine plusieurs fois. Sinon, ma facture de France Telecom est de 1 200 F environ tous les deux mois. Je trouve que ça fait beaucoup. Je téléphone à Paris, et vers Lyon, et une grande partie sont des appels vers des portables. [...] [A propos de cette facture bimestrielle de 1 200 F] C'est beaucoup dans mon budget, mais je ne contrôle pas vraiment la dépense, pour moi c'est un plaisir de discuter avec des gens, des amis. Si j'ai un problème, je peux discuter avec eux, et eux aussi peuvent m'appeler. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Selon une interlocutrice, téléphoner à l'étranger est d'autant moins un luxe aujourd'hui que l'on peut réduire les coûts avec le recours aux cartes internationales prépayées :

« Le téléphone fait partie de la consommation courante. Avant, quand il n'y avait pas ces cartes, c'était un luxe quand même. Ca coûtait une dizaine de francs pour une minute. Avec ces cartes, ce n'est plus un luxe. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Ou encore, comme l'exprime une autre personne, *« maintenant, avec les cartes, on s'en fout un peu ».*

◆ **Une tension entre les deux tendances ravivée à l'arrivée des factures, engendrant des « bonnes résolutions » qui s'estompent assez vite...**

La tension entre contrôle et relâchement, toujours latente, est ravivée lorsqu'il arrive une facture France Telecom dont le montant dépasse la fourchette de prix à laquelle est habituée la personne. Le dépassement n'est pas forcément dû aux appels internationaux. Il peut être provoqué par un surnombre d'appels par rapport à l'habitude par exemple :

« [Vous arrive-t-il de dépasser vos dépenses habituelles ?] J'avais une facture France Telecom de 700 F¹⁶, depuis je fais attention. Je fais attention de ne pas appeler trop longtemps. Je ne sais pas... Sur la facture détaillée, je vois que le prix de chaque appel est en dessous de 10 F, mais le total est colossal. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Il peut être dû aussi à des communications audiotel, comme l'explique cet homme qui a demandé par la suite à ses enfants de ne plus appeler ces numéros :

« [Vous arrive-t-il de contrôler vos factures ?] J'ai la facture détaillée. Je vois 'audiotel', c'est mon fils, qui fait beaucoup... je ne sais pas ce que c'est ça, c'est pour les jeux, pour écouter des histoires. Il y a eu presque 2 000 F une fois. Aujourd'hui, je leur interdis de faire des appels audiotel. [Est-ce qu'ils respectent votre interdiction ?] Oui. En fait avant, ils ne savaient pas qu'il fallait dépenser beaucoup pour ça, quand ils ont su, ils ont compris. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

Un montant anormalement élevé de la facture France Telecom dérange donc la personne, ravive son souci de contrôle, et peut engendrer alors chez l'interlocuteur une **volonté de réduire les dépenses à l'avenir**. Cette volonté peut toucher ses propres communications, ou alors celle des autres membres du foyer. Ainsi cet homme souhaite par exemple que sa femme téléphone parfois moins à ses amies en Chine, ou moins longtemps :

« On n'a pas de budget. Quand on a eu une facture, quand c'est très cher, on va faire attention ensuite. Je ne voulais pas que ma femme téléphone trop longtemps avec ses ami(e)s. Pour moi, ce n'est que professionnel, mais ma femme, c'est pour discuter avec les ami(e)s. Moi j'ai l'habitude d'écrire des lettres, quand c'est pour dire bonjour. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

Dans un autre foyer, c'est après la période de la Fête du Printemps, durant laquelle le nombre de communications est plus élevé du fait de l'événement, que les personnes prêtent attention à revenir à un volume plus « normal » de communications à l'international :

« On n'a pas de budget. Par contre si c'est très élevé, on fera attention le mois d'après. Par exemple, le mois de février, on a fait beaucoup d'appels pour la Fête du Printemps. Donc ce mois ci on va faire attention. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

Toutefois, chez plusieurs interlocuteurs, si la « bonne résolution » est prise au moment de la réception de la facture, sa **rigueur a tendance à s'estomper une fois le « choc » de**

¹⁶ Il est difficile de savoir à quelles dépenses précisément cette somme fait référence, est-ce la facture pour un mois, ou est-ce le coût en communication hors abonnement pour un mois, puisque l'interviewée dit à un autre moment avoir 1 200 F de facture France Telecom tous les deux mois.

la facture passé, au profit d'une **reprise des habitudes** sans trop de contraintes supplémentaires :

« Au-delà de 2 000 F, je fais attention. Le moment où je vois le chiffre, ça retient mon attention. Mais je ne prends pas de mesures drastiques. En fait après, je ne fais plus attention. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

En conclusion, il ressort de cette analyse des pratiques de communication vers l'international que dans les arbitrages entre les différents moyens de communication, c'est le téléphone qui est le plus utilisé pour échanger avec la Chine. Les appels se font le plus fréquemment vers les parents, et éventuellement la fratrie, et la réciprocité des appels est très faible, ce sont toujours les enfants qui appellent les parents. Pour ces appels, l'usage des CIP a libéré les pratiques sur trois plans : par rapport à la durée de l'appel, par rapport au moment où il prend place, et enfin par rapport au lieu d'émission. Toutefois, si les CIP créent ces libertés, elles créent aussi des contraintes par rapport aux conditions d'appels avec France Telecom : l'incertitude de l'accès à la communication, et la frustration éventuelle de ne pas pouvoir joindre son correspondant au moment où la personne le souhaite ; la complexité de manipulation ; et enfin le risque de « vol d'unités » et donc de perte financière pour l'individu. Dans la balance entre les avantages et les inconvénients respectifs des deux opérateurs, entre France Telecom d'une part et les CIP d'autre part, les personnes rencontrées choisissent néanmoins les CIP, qui leur permettent parfois de dépenser moins, ou dans tous les cas de téléphoner plus pour le même prix.

IV. LES REPRESENTATIONS VIS-A-VIS DES OPERATEURS DE TELE-COMMUNICATIONS ET LES SUGGESTIONS D'AMELIORATION

Une partie des perceptions de France Telecom relève d'images ou d'opinions que partagent positivement ou négativement les consommateurs en France, notamment sur le prix des communications généralement jugé trop élevé pour appeler la Chine. La carte internationale est un des grands concurrents de France Telecom, même si son usage ne va pas sans inconvénient.

Nous avons relevé deux spécificités propres aux usagers originaires de Chine : la première concerne la confiance globale faite à France Telecom, pour une partie d'entre eux, du fait de son image d'entreprise nationale (au contraire de l'image des Américains). France Telecom fait confiance parce que son nom garantit l'origine du produit ou du service et donc son sérieux. Comme nous le signalions plus haut, l'importance de la connaissance de l'origine, même si cela n'est pas propre à la Chine, est une donnée qui influence fortement les comportements en Chine. L'autre spécificité, directement liée au calendrier chinois, est l'importance accordée à la Fête du Printemps associée à une forte pratique de télécommunication entre les membres de la famille à cette occasion.

A. LES PERCEPTIONS DE FRANCE TELECOM

1. Une image institutionnelle positive de France Telecom comme entreprise nationale

France Telecom donne confiance aux personnes originaires de Chine rencontrées. Une première composante de la confiance déclarée envers France Telecom est liée au fait que c'est une **entreprise nationale**. Le prix de ses services ne peut pas être « n'importe quoi » :

« France Telecom est encore plus cher que les autres sociétés. Mais comme on a l'habitude des systèmes socialistes, on a beaucoup confiance dans les sociétés nationales. Même si le tarif est plus cher, on a confiance. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

« France Telecom a des avantages bien sûr, car c'est une société nationale, et la plus grande. Donc le réseau de services est complet. Pour les autres on n'a pas confiance. Par exemple si j'achète un portable, j'aimerais bien acheter à France Telecom. Une société peut me vendre un téléphone mobile moins cher, mais je n'ai pas de confiance. Si le prix est moins cher, la confiance baisse aussi. Généralement on croit que c'est une technique de propagande. Moi je suis avocat, je sais que si c'est 1 Franc, il y a beaucoup derrière ce prix là [beaucoup de choses qui se

cachent]. Chacun ne peut pas vendre à un prix plus bas que le coût. Si France Telecom fait quelque chose de spécial face à la concurrence, c'est autre chose. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

En 1997, lors de notre enquête à Guangzhou sur la construction sociale de la confiance, aux questions posées à des Chinois universitaires en table ronde sur les services qui leur faisaient confiance, ils avaient répondu que c'était des services publics comme « *la police car ce sont des métiers qui protègent les autres* » ou encore : « *c'est public. Ce n'est pas des individus. Ce n'est pas privé.* ».

Une deuxième composante de la confiance s'appuie sur une **image de solidité** :

« J'ai confiance en [France Telecom]...C'est sûr, c'est une entreprise solide.» (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Une troisième composante de la confiance est liée au fait qu'il n'y a **pas d'arnaque** à France Telecom :

« Les avantages de France Telecom, je ne sais pas. J'ai toujours eu la confiance en France Telecom. Il n'y a jamais eu de problème avec moi. Tous les deux mois, régulièrement, ils m'envoient la facture. Je fais attention au détail, ils n'ont pas triché. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Une dernière composante est liée à l'**achat d'action France Telecom** :

« On est habitué à France Telecom. Ils sont bien cotés en bourse. On a acheté des actions de France Telecom. France Telecom, c'est cher, mais s'il baisse les prix...» (F, 29 ans, étudiante, 1989)

« Je suis actionnaire de France Telecom. J'espère que France Telecom étudie bien son marché, c'est mon intérêt ! [Pourquoi devenir actionnaire ?] La 1^{ère} fois, l'action était vendue 180 F, et elle a doublé. Je n'en avais pas acheté. La 2^{ème} fois, 290 F. J'ai acheté parce qu'il y a des avantages. Aujourd'hui, c'est 540 F, le double. Je suis petit actionnaire, je n'ai pas beaucoup d'actions. Chaque membre de la famille en a, 30 ou 40 actions au total. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

« J'ai un ami qui a acheté des actions de France Telecom. C'est son banquier qui a acheté pour lui. Symboliquement, 1000 F. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

Pour une partie de ces interlocuteurs, le coût estimé élevé des prestations de France Telecom est compensé par l'image de sécurité et d'honnêteté qu'ils en ont.

2. La perception des services

a. La connaissance des services

La plupart des personnes interviewées d'origine chinoise ne connaissent pas bien les services de France Telecom, non pas parce qu'elles sont mal informées, mais plutôt parce qu'elles y font **peu attention** ou parce que « l'effort » à fournir est trop important par rapport à leur contrainte de temps. Si le service n'offre pas un différentiel de prix « suffisant », l'énergie à dépenser pour limiter les dépenses n'est pas jugée prioritaire :

« Je ne connais pas bien leurs services. Je n'ai pas fait beaucoup attention aux services de France Telecom. Il y a toutes sortes de documents qu'on peut se procurer si on le veut bien. Mais je ne me préoccupe que de ce qui me concerne. Quand j'ai pris l'abonnement France Telecom, j'ai désiré prendre un abonnement pour avoir une réduction sur les numéros les plus souvent appelés. J'ai eu l'intention. Mais c'est un peu loin d'y aller [à l'agence] donc j'ai dit zut. La différence n'est pas trop grande, on n'a pas besoin de faire trop attention. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

« Je ne connais pas bien les services. Ils m'ont écrit mais je n'ai pas bien lu, je n'ai pas fait beaucoup attention. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

« Je connais un peu. J'ai l'impression de connaître les tarifs de France Telecom, c'est tout. »(H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Il y a un service qui intéresserait certaines des personnes rencontrées mais qui n'existe pas, c'est un meilleur prix sur la Chine :

« Je ne connais pas vraiment bien les tarifs, ni les services. J'ai demandé, le forfait est intéressant pour les appels sur Paris. J'ai demandé à l'agence aussi au moment de la reprise de cette ligne, pour des tarifs étrangers. Ils m'ont dit qu'ils n'avaient rien de plus intéressant que les cartes, vers la Chine.» (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Certains connaissent et utilisent les services :

« Oui, j'ai le sentiment de bien connaître les services et les tarifs. En général par les lettres envoyées avec les factures. Les services sont utiles, mais pas très intéressants pour moi. Je lis un peu, s'il y a des nouveaux services, puis je jette. Par exemple le forfait local, c'est intéressant pour moi, et Primaliste Internet. Le secret permanent aussi. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Une personnes signale la possibilité de téléphoner par Internet :

« Il y a aussi Wanadoo maintenant de France Telecom. Je sais qu'on peut appeler sur Internet, passer des appels par l'Internet, mais je ne connais pas les prix. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

Il semble que les personnes interviewées soient peu sensibles aux services qui leur sont proposés. S'il existe une attente, c'est sur les communications vers la Chine en vue d'avoir un meilleur tarif.

b. Les perceptions de la qualité des services

Globalement, en dehors de la question du prix, l'image des services proposés par France Telecom est positive pour certains interviewés :

« [Est-ce que France Telecom comprend ses abonnés et leurs besoins ?] Oui. Les services sont bons. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Un atout plus spécifique de France Telecom est la qualité de la communication comparée à celle obtenue avec l'utilisation des CIP notamment :

« L'avantage de France Telecom, c'est qu'on communique très bien, on entend très bien, une fois qu'on compose on communique facilement. Le désavantage, c'est qu'ils sont chers par rapport aux autres. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

c. Les avantages de France Telecom

De façon générale, les avantages de France Telecom sont liés à **l'habitude d'utiliser cet opérateur**. Y avoir recours, c'est économiser l'énergie et le temps qu'il serait nécessaire d'investir pour changer et chercher un nouvel opérateur :

« Les avantages ? Dès que je suis arrivé en France, c'était déjà France Telecom. C'est déjà une habitude. Après, vous pouvez dire c'est une mauvaise ou une bonne habitude. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

« Les avantages France Telecom, c'est que tous les réseaux étaient faits par France Telecom. Ce sont les avantages du capitalisme à la française, une situation de monopole, pas de concurrence. Autrement, il n'y a pas d'avantages... si, on ne perd pas de temps, on a l'habitude. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

Ils sont liés aussi à la **qualité du réseau** et du service de branchement :

« Les avantages de France Telecom, c'est la facilité. C'est facile de contacter quelqu'un qui est en France. Le service est bien pour la reprise de ligne, l'installation, ça peut être fait très vite. France Telecom a un réseau plus large que

les autres. Pour les mobiles, France Telecom a des régions plus larges que d'autres. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

D'autres interviewés enfin ne voient pas de désavantage ou ne s'en préoccupent pas :

« Non, je ne vois pas de désavantages de France Telecom. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

« Je n'ai aucune idée. Des désavantages je n'ai aucune idée, il paraît que c'est cher, c'est tout. Moi je n'ai aucune idée comparative, je m'en fous. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

Les perceptions des personnes d'origine chinoise rencontrées sur la qualité des services de France Telecom se divisent finalement entre **une image négative qui porte sur les tarifs** : France Telecom ce n'est pas avantageux et ses prix ne sont pas compétitifs ; et **une image positive qui porte sur la fiabilité, la solidité, l'accessibilité, la proximité** aux abonnés : France Telecom est serviable, compétent et professionnel.

3. La perception des tarifs

Au-delà des raisons de préférer France Telecom, depuis l'image positive des services jusqu'à l'indifférence en passant par l'habitude et la facilité, le point sensible pour une partie des interviewés est la question des tarifs.

a. La connaissance des tarifs actuels

Comme pour l'ensemble des services, la connaissance des tarifs n'est pas très précise pour une partie des interviewés, même si certains déclarent bien connaître les prix pour la Chine :

« Je ne connais pas très bien [les tarifs et les services]. On sait que France Telecom a baissé ses tarifs à l'international. Mais c'est encore très cher pour nous. Il faut payer la TVA. Avec la carte, il n'y a pas à payer la TVA. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

« Je ne sais pas. Je crois qu'en heure pleine [vers la Chine] c'est 16 F. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

« Il y a le forfait week-end et le soir. J'en ai entendu parler à la télévision. Ça coûte entre 30 et 35 francs par mois. France Telecom c'est un franc l'unité. Du lundi au vendredi, c'est plein tarif. A partir de 19h30 et le samedi matin, c'est tarif réduit. Et les jours de fêtes aussi. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

Comme les interviewés pensent qu'il n'y a pas de tarif spécifique pour la Chine, et que par ailleurs ils utilisent des CIP, le fait de chercher à obtenir d'autres tarifs auprès de France Telecom ne leur semble pas très motivant :

« Une fois j'ai eu un coup de téléphone d'une dame de France Telecom, elle était très chaleureuse, sympa. Elle m'a demandé si je téléphone beaucoup et m'a dit que je peux payer 15 francs pour toucher une réduction très intéressante de 20% je crois. Comme on habite tout près je ne lui ai pas demandé de m'envoyer la documentation et puis comme on a les cartes, ce n'est pas nécessaire. Je crois que c'est à cause de la concurrence. Je n'y suis jamais allée, je vais directement à la caisse sans passer à l'accueil quand je vais à l'agence. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

« Pour se renseigner, il faut se déplacer ou appeler. Ca m'embête un peu. J'ai lu les brochures de France Telecom qu'ils envoient avec la facture. Ca a l'air intéressant, mais pour en savoir plus, il faut se déplacer, il faut aller à une agence et je n'ai pas le temps. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

b. La connaissance des évolutions des tarifs

Lorsque nous demandons aux personnes originaires de Chine rencontrées si elles sont au courant de la baisse des tarifs de France Telecom, la plupart répondent être au courant de la baisse, mais pas toujours de son contenu précis :

« Ils ont dit qu'ils ont baissé les prix, j'ai vu qu'il y avait une baisse, mais je n'ai pas fait trop attention. En heures creuses, c'est 7 F la minute. C'est déjà pas très cher. En 1991, c'était 19 F ou 21 F la minute, ça a beaucoup baissé déjà. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

Certains évoquent comme moyen d'information les dépliants envoyés avec les factures, mais leurs souvenirs sont flous :

« [La baisse des tarifs], c'est le truc qu'on a reçu avec la facture, la pub avec la facture...[il ne se souvient pas exactement du contenu du message]. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

« J'ai entendu parler [de la baisse des tarifs]. [Par quels moyens ?] Je pense que j'ai vu un dépliant. Mes amis m'en ont parlé aussi. Je ne me souviens pas vraiment. Si je me souviens bien, c'était 5 F / mn en tarif réduit pour téléphoner en Chine. C'était il n'y a pas longtemps, peut être 2 ou 3 semaines. Peut-être par une lettre de France Telecom. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

Pour d'autres, la baisse des tarifs renvoie aux protestations qui se sont élevées contre l'opérateur, accusé d'avoir à l'occasion d'une baisse sur l'international augmenter le prix des communications locales :

« [Avez-vous eu connaissance de la baisse des tarifs ?] Oui, la fameuse pub qui a causé des ennuis à France Telecom, une publicité mensongère. Il y a eu baisse des tarifs effectivement sur l'international, mais en même temps augmentation des communications locales. On a attaqué France Telecom. J'ai été au courant par la presse. Je ne sais pas comment ça s'est terminé. Je sais aussi que la fusion Deutsche Telecom et les Italiens, les Français protestent car ils avaient un accord avec Deutsche Telecom. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)

Un interviewé confirme qu'il est bien au courant, mais que cela ne concerne pas la Chine :

« Oui, [j'ai eu connaissance de la baisse des tarifs] mais ça ne concerne pas la Chine, alors ça ne m'intéresse pas. Je crois que c'est pour le Canada, les USA et l'Europe. [Comment en avez-vous entendu parler ?] Par un journal chinois. Mais je n'ai pas vu la Chine [parmi les pays de destination]. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Comme pour les services, pour certains cette information ne demande pas de dépenser du temps ou de l'énergie à réaliser des calculs comparatifs :

« Oui bien sûr [j'ai eu connaissance de la baisse des tarifs]. C'est bien. Pour un consommateur, s'il y a des avantages, c'est bien. [Par quel moyen de connaissance ?] J'ai lu dans le journal [français]. Ils ont indiqué avec les factures aussi. Ou des fois on entend à la radio, à France Inter. Je n'ai pas cherché plus d'informations. S'ils disent une baisse des prix, on le sait, c'est tout. On ne va pas comparer en minutant nos temps de consommation. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

L'ensemble de ces verbatims sur les services et les prix confirme un phénomène que nous avons souvent repéré dans nos enquêtes, notamment pour la prescription des médicaments, qui est que le passage à l'acte, prendre un abonnement à France Telecom ou à un service spécifique, ne dépend pas d'abord de la communication du prestataire de services et du niveau d'information de sa « cible », mais du jeu des contraintes auxquelles sont soumis les usagers. Les personnes peuvent être très bien informées et avoir une image positive de l'opérateur, et ne pas acheter ses produits ou ses services.

c. La comparaison avec les cartes internationales prépayées

Lorsque nous demandons aux personnes rencontrées de comparer le prix des CIP d'autres opérateurs avec celui des cartes de France Telecom, les usagers trouvent que France Telecom est en progrès mais encore avec un **fort différentiel de prix** :

« Avec les cartes, c'est 90 F pour 40 minutes, plus les unités France Telecom, au total ça fait 3 F à peu près. C'est la moitié. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

« [Les cartes France Telecom] c'est déjà plus intéressant qu'avant, mais encore plus cher que les cartes [des opérateurs alternatifs]. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

d. Les opinions sur les tarifs

Si nous résumons les opinions des interviewés chinois sur France Telecom, d'un côté nous constatons une opinion globalement positive sur la qualité des services à l'international et de l'autre un regret par rapport aux tarifs jugés non concurrentiels par ceux qui sont sensibles aux prix :

« C'est le prix qui compte. Si le prix est compétitif, on prend France Telecom car la qualité est beaucoup mieux. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

« France Telecom : on paie beaucoup plus. C'est seulement le prix [les désavantages]. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

Un coût de communication moins élevé conduirait certains à appeler plus :

« S'ils baissent les prix, si on trouve la facturation pas chère, on va consommer plus. Si le téléphone était moins cher, on téléphonerait plus. Mais là, ça n'a rien changé pour moi, car je trouve que c'est cher encore. 5 ou 6 minutes, c'est presque 100 F, plus la TVA. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

Au même prix que ses concurrents, France Telecom aurait l'avantage de la **facilité**, et de l'**immédiateté** de la communication :

« France Telecom c'est trop cher. Si France Telecom était au même prix, je l'utiliserais parce que c'est plus simple de juste prendre le téléphone sans faire des codes secrets et sans attendre. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

Par contre, pour ceux qui estiment que le différentiel de prix n'est pas important (mais cette opinion est uniquement celle de l'interviewé qui ne communique justement que très peu à l'international), quitter France Telecom n'est pas intéressant :

« Ce n'est pas la peine de chercher à se compliquer la vie. Si une communication coûte 50 centimes, et si une communication coûte 55 centimes, comme on ne consomme pas beaucoup, la différence est une somme très faible. Donc on ne fait pas attention. Si on utilise beaucoup, là oui, on va regarder les différences. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

Les opinions sur les tarifs nous montrent qu'il existe un clivage entre ceux qui s'estiment « petits consommateurs », pour qui le budget global alloué aux communications internationales est faible et donc pour qui le coût du changement pour un autre opérateur est disproportionné ; et ceux qui s'estiment « gros consommateurs », pour qui le budget alloué aux télécommunications internationales paraît élevé. Ces derniers doivent arbitrer plus strictement entre des offres au meilleur coût, même si le choix en faveur des offres les moins chères, comme les CIP, doit se payer par une qualité de service moindre que celle offerte par France Telecom. Les deux catégories sont mises entre guillemets parce que l'estimation du budget est relative aux échelles de valeur des différents usagers.

B. LES PERCEPTIONS DES AUTRES OPERATEURS

Les opérateurs autres que France Telecom cités par les personnes rencontrées sont d'une part les opérateurs qui commercialisent des cartes internationales prépayées, et d'autre part ceux qui interviennent sur le marché national ou le marché de la téléphonie mobile, comme Cégétel ou Bouygues.

1. Les perceptions et opinions sur les CIP

Nous avons déjà largement analysé les pratiques que les personnes d'origine chinoise rencontrées ont des CIP, et les difficultés qu'elles peuvent rencontrer parfois dans l'utilisation de ce moyen de communication. Nous ne reviendrons donc que très rapidement ici sur les perceptions des CIP, pour rappeler que les cartes ne renvoient pas à des noms spécifiques d'opérateurs, mais plutôt à des noms de cartes. Par ailleurs, la qualité principale des CIP perçue est **d'être moins chères** :

« Les cartes, l'avantage, le seul, c'est que c'est moins cher. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

« Les avantages des cartes ? Au point de vue économique, c'est moins cher. Si on téléphone avec une télécarte de 50 unités (France Telecom) en Chine, une fois j'ai essayé, c'est 7 ou 8 minutes. C'est vite fait, ce n'est pas possible. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

« Pour téléphoner en Chine avec les cartes, je paie 95 francs pour parler 40 minutes. J'ai calculé que ça coûte un peu plus de deux francs pour une minute, j'ai fait la comparaison avec France Telecom ça coûte 6 francs pour une minute. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

En revanche, comme nous l'avons vu plus haut, l'inconvénient des CIP est de **ne pas être fiables**, et de « **voler des unités** » :

« Les cartes : l'avantage, c'est le prix. Le désavantage, c'est que ce n'est pas vraiment fiable. D'ailleurs, ça change souvent [les marques de cartes]. Je ne sais pas si c'est légal de commercialiser ces cartes. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

« A la fin, les cartes coûtent moins cher que France Telecom. L'inconvénient c'est que si on ne fait pas attention avec la carte, il reste toujours 2 ou 3 minutes. à la fin qu'on ne peut pas utiliser. Maintenant, je reste jusqu'à ce que la ligne soit coupée. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

La qualité des cartes est inversement proportionnelle aux qualités de France Telecom : autant elles sont peu chères, autant le service est de mauvaise qualité. Elles sont peu fiables, leur maniement peut paraître complexe du fait des codes et les lignes peuvent être embouteillées :

« Sinon, c'est l'inverse de France Telecom. C'est une mauvaise qualité, il faut se méfier quand même. Mais si on fait la balance, on préfère quand même les cartes prépayées. Les vendeurs de cartes prépayées disent qu'ils ont fait une petite augmentation de prix, parce que France Telecom s'est plaint [c'est France Telecom qui les a contraint à augmenter leurs tarifs]. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

« La dernière fois la carte n'a pas marché du tout, je suis allée la rendre et on m'a donné une autre marque parce que la première n'existait plus. Les marques de ces cartes changent très très vite. Quand on veut se connecter il faut attendre beaucoup de temps, il y a des numéros secrets à faire, après quand on a la ligne, ça va. C'est souvent encombré. Quand on appelle, il nous disent combien de temps on peut parler. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

Par ailleurs, le nom de l'opérateur n'étant pas indiqué sur la carte, l'utilisateur lésé **ne peut pas toujours avoir un recours**, sauf si comme dans l'exemple ci-dessus le vendeur accepte de la changer :

« Les cartes prépayées ? Elles coûtent beaucoup moins cher. Elles n'ont pas d'autres avantages, seulement pour le prix. [Et les inconvénients ?] Par exemple cette carte qui triche. C'est marqué, cette carte ne peut être ni remboursée ni échangée, ce n'est

pas juste. S'ils trichent. En plus je ne connais pas l'adresse de la société de cette carte, c'est le problème. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Le prix est donc le principal avantage des CIP, mais leur qualité est très aléatoire, que ce soit par rapport à la qualité du son, au vol d'unités, ou à la saturation des réseaux.

2. Les perceptions et opinions sur les autres opérateurs

A la question « connaissez-vous d'autres opérateurs » beaucoup des interviewés répondent qu'ils n'en connaissent aucun :

« Je ne connais pas d'autres opérateurs. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

« A part les cartes, je ne connais pas. Je ne me suis pas renseigné. Maintenant France Telecom baisse les tarifs. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

D'autres citent les opérateurs les plus connus, mais sans plus :

« C'est-à-dire des autres sociétés comme Cegetel ? Non je ne connais pas. Je n'ai pas beaucoup de confiance pour ça. Je trouve, je ne sais pas comment dire, ils baissent le prix dans un domaine, alors ils vont tricher dans un autre domaine. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

« J'ai vu à la télé, mais je n'ai pas appelé pour demander plus de renseignements. Je sais qu'il y a Cegetel et Bouygues et Itineris. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

Les interviewés semblent surtout intéressés par France Telecom et par les cartes internationales prépayées.

C. LES SUGGESTIONS D'AMELIORATION

Une grande partie des suggestions sont des réponses à des questions induites par nous, et ne sont donc pas spontanées. Les trois plus importantes concernent la brochure en chinois, une offre tarifaire pour la Fête du Printemps et la politique tarifaire vers la Chine.

1. Brochure en chinois, accueil en agence et réclamation

La plupart des interviewés pensent qu'une brochure en chinois serait **une bonne idée**, non pour eux-mêmes mais pour les Chinois qui parlent difficilement le français :

« Une brochure en chinois ? Pour moi non [car il parle très bien français], mais pour d'autres, peut-être oui. Une information sur les services. Beaucoup de mes amis n'ont pas ce niveau de français. Il y a des termes qu'on ne connaît pas. Une brochure en chinois serait intéressante. [Sous quelle forme ?] Des lettres qui

viennent avec les factures en chinois, pour les Chinois. Ou dans l'agence, mais on ne vient pas souvent à l'agence. Mais si un Chinois vient dans l'agence, si vous lui donnez un carnet en chinois, c'est beaucoup mieux. » (H, 42 ans, prof. français/doctorant, 1998)

« Les informations en chinois ce serait bien, quand j'utilise Allo Asie je choisis le chinois par habitude et puis parce que c'est sympa. Il y a aussi trois ou quatre autres langues. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

De plus, cela montrerait la valeur qui est accordée par les Français à la culture chinoise :

« Une brochure en chinois ? Bien sûr, ce serait bien. Si on parle de civilisation chinoise dans le monde entier, elle est très importante. Au musée du Louvre, il n'y a pas un guide en chinois, seulement en japonais, car c'est commercial. Or la civilisation chinoise est très importante, et c'est un futur marché. Il y a 1,2 milliards de population. 1,2 milliards de population va sortir faire des voyages. C'est plus important que les Japonais. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

Cependant, pour certains, c'est un peu bizarre de recevoir une information en chinois sur la France :

« Une brochure en chinois ? Pas vraiment pour moi, mais peut-être pour la région du XIII^e et Belleville. Mais ça pourrait être bizarre de recevoir quelque chose en chinois en France, ça ferait drôle. Si on propose quelque chose en chinois en Chine, pour que les Chinois appellent vers la France oui, mais sinon, ça fait bizarre. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

L'utilisation de la langue chinoise serait utile pour les factures :

« Une brochure en chinois ? Pour moi non, mais peut-être pour les autres Chinois, qui ne comprennent pas bien le français. Ça pourrait être intéressant. Il y a souvent des particuliers Chinois qui m'ont montré des factures de France Telecom parce qu'ils ne comprenaient pas, même quel est le tarif. Je dois traduire pour eux. Mais ça coûterait cher pour France Telecom. Je sais qu'il y a un service en chinois. J'ai vu ça dans un journal chinois. France Telecom fait de la pub en chinois dans un journal chinois, dans « Nouvelles d'Europe » (journal de Pékin) et aussi dans l'autre grand journal chinois, de Taiwan. France Telecom fait de la publicité dans les deux je crois. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Certains connaissent l'existence d'une aide en chinois à l'agence France Telecom du XIII^e arrondissement, mais estiment que ce service est encore largement méconnu :

« Il y a une femme chinoise à l'agence, un service qui s'occupe particulièrement pour les Chinois. J'ai connu Primaliste Internet comme ça, par un article dans la presse chinoise. J'ai téléphoné et j'ai demandé qu'ils m'envoient un document. Je crois que France Telecom a un service qui s'occupe des Chinois, mais je crois que ce n'est pas assez. Les Chinois ne savent pas bien qu'il existe ce service. Il faudrait mieux le faire connaître. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

D'autres associent la brochure en chinois à un tarif intéressant pour les étudiants :

« Une brochure en chinois ? Ce serait très intéressant. On est boursier du gouvernement, on n'a pas de problème, on a une chambre pour dormir, une inscription universitaire, l'ouverture d'un compte en banque ; on est dans une situation spéciale. Les étudiants à leurs frais propres, ils aimeraient bien communiquer avec leurs parents en Chine. S'il y avait une fiche en Chinois, cela ferait une grande promotion. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Enfin certains pensent qu'il faudrait penser ce service dans différentes langues chinoises autres que le mandarin, et également l'ouvrir aux autres communautés asiatiques dans d'autres langues :

« Pour la communauté chinoise du XIII^e, une brochure en laotien, cantonnais, wenzhou, ça serait bien. Ou pour les étudiants qui viennent d'arriver en France. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

L'idée d'une information en chinois est plutôt perçue favorablement soit à titre d'information générale, soit pour découvrir des tarifs intéressants, soit pour mieux comprendre la facture.

2. Offre promotionnelle

A l'idée d'une offre promotionnelle un interviewé répond :

« Une offre promotionnelle pourquoi pas, oui j'aimerais bien. » (F, 31 ans, femme au foyer, 1992)

Et quand il est demandé l'opportunité de fournir une offre promotionnelle, tous les interviewés la situe pendant la période de la **Fête du Printemps** entre janvier et février en général, le jour variant en fonction des années lunaires :

« La Fête du Printemps. C'est obligatoire de téléphoner ce jour là. Tout le monde s'appelle ce jour là. Si mes parents n'ont pas reçu mon appel, ils vont téléphoner, ils vont considérer que c'est grave, que quelque chose de pas normal est arrivé. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

« Pour le Nouvel An chinois, Chine Telecom propose des promotions à ce moment là. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

« Une offre sur les prix ?. En janvier / février, vers le Nouvel An chinois. A ce moment, tout le monde téléphone ici. Les gens téléphonent d'ici en Chine. Pour saluer la famille. » (F, 34 ans, interprète, 1991)

Cette offre pourrait aussi s'appliquer aux Chinois « d'outremer » :

« Les Chinois ont de la famille au Vietnam, au Laos, en Thaïlande. Il faut prendre la communauté chinoise large, et prendre les périodes de fêtes, c'est le plus important. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

Si cette promotion est proposée, il faudra non seulement la fixer entre janvier et février mais aussi vérifier si le jour d'appel est faste ou non sur un calendrier chinois.

3. Offres tarifaires et concurrence des CIP

La plupart des interviewés sont sensibles aux tarifs. Interrogés sur les améliorations que France Telecom pourrait proposer, ils répondent **en termes d'offres tarifaires**. Certains proposent un système proche de Primaliste, sans le connaître :

« Par exemple au Japon, on a une sorte de contrat si on fait un appel international vers un lieu, on peut signer un contrat, pour avoir un prix favorable. C'est plus simple, car avec les cartes, il faut composer plusieurs numéros, c'est un peu compliqué comme démarche. Donc ce serait un bon service. Au Japon, c'est pour tout le monde. [Nous lui parlons de l'existence d'un principe similaire avec France Telecom, celui de Primaliste] : il faut aller consulter France Telecom pour savoir leurs services. On n'est pas au courant. » (H, 52 ans, artiste peintre, 1990)

« Je pense que ce serait intéressant s'ils ouvraient une ligne sur la Chine. Ils proposent des tarifs intéressants sur le Japon et sur la Corée. Je ne sais pas, c'est peut-être un service spécial. Je n'y ai jamais vraiment prêté attention, car comme il n'y en a pas sur la Chine. » (F, 25 ans, auditrice financière, 1996)

« France Telecom doit penser à l'intérêt de ceux qui ont l'habitude de téléphoner à l'étranger, par exemple créer une carte spéciale pour l'étranger, avec une division de continent, comme ça c'est plus facile, et avec des prix bas, comme ça on peut pousser la dépense. Si avec le Ticket de téléphone, c'était facile de téléphoner de Chine en France, je suis sûr qu'on va téléphoner beaucoup, car c'est moins cher. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

D'autres pensent que les CIP sont de toute façon plus avantageuses :

« *[Qu'est-ce que France Telecom pourrait améliorer ?] Je ne sais pas, je m'en fous. Mais ça me paraît évident que les cartes, c'est un coup fatal. Même s'ils gagnent en communication locale. Tous les Chinois qui débarquent en France, la première chose à faire, c'est d'acheter les cartes. En plus il y a des cartes plus ou moins chères. 'Il faut aller à tel endroit, car c'est encore moins cher'. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)*

« *Il y a une partie des gens qui n'appellent pas beaucoup. Ils n'utilisent que des cartes [ils n'ont pas de ligne France Telecom]. La qualité, ils ne savent pas. Il faut pouvoir comparer [pour avoir une notion de la qualité]. Il y a des Chinois qui n'ont pas de téléphone, les sans papiers par exemple. C'est clair, soit il n'y a rien [de fait par France Telecom] et il n'y aura plus d'appels, soit ils trouvent quelque chose. Pour la Chine, 90% des gens utilisent la carte. Elle se trouve partout, dans les supermarchés, les tabacs. Même moi j'utilise la carte, ça veut dire tout le monde. Les appels professionnels, là c'est autre chose. Des Français qui appellent la Chine, c'est rare qu'ils utilisent les cartes. Ce ne sont que les étudiants. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)*

« *Je ne pense pas beaucoup au téléphone, maintenant j'ai trouvé une carte un peu moins chère mais voilà, c'est tout. »*

Avec les cartes les personnes savent ce qu'elles dépensent pour leurs communications internationales, et contrôlent :

« *Des Chinois installés [et qui ont une ligne], on peut leur proposer un forfait de 50 F pour deux communications par exemple. Mais comme c'est mélangé, c'est une facture globale, on ne sait pas combien ça coûte. [Mais il y a la facture détaillée ?] La facture détaillée, oui, mais c'est compliqué. Les cartes c'est bien car on sait que c'est séparé, que ça vaut tant. Je pense que France Telecom peut vendre des cartes comme ça. Sans la communication locale, comme ça on gagne. » (H, 36 ans, traducteur, 1989)*

Si France Telecom proposait des tarifs ou des cartes prépayées juste un peu plus chères que les CIP des opérateurs alternatifs, cela pourrait être incitatif, vu la qualité supérieure de son service par rapport à celui de ses concurrents. Mais lorsque la différence est trop importante, les usagers ne suivent plus. Selon un interlocuteur, le risque pour France Telecom de perdre des clients est spécifiquement fort envers les jeunes. Ce sont en effet de nouveaux utilisateurs pour qui l'habitude d'usage de l'opérateur national ne joue pas. Ils arrivent plus « vierges » sur le marché, la notion de fidélité à France Telecom ne joue pas pour contrebalancer le coût plus élevé de ses communications par rapport à celui de ses concurrents :

« Avec tellement de concurrence, il vaut mieux mettre le prix [de France Telecom] un peu au-dessus des autres, car il y a des facilités. Entre 10 et 20% plus cher, les gens ne vont pas chercher une carte, se prendre la tête. S'il y a une très grande différence, on va se prendre la tête pour chercher moins cher. Aujourd'hui, il y a une grande différence. Mais enfin, on utilise encore le téléphone de France Telecom. C'est pour les jeunes [les cartes, et le risque qu'ils n'utilisent plus France Telecom]. Beaucoup de gens réfléchissent maintenant au moment de s'abonner. Que ce soit pour téléphoner ou pour monter une entreprise, c'est pareil, les gens sont très bien informés. Par la télé, Internet, les journaux, etc. Il faut faire très attention. » (H, 37 ans, propriétaire d'un commerce, 1986)

En plus des réductions, certains suggèrent des **plages horaires plus larges de tarif réduit** :

« Avoir des tranches horaires de réduction plus large. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

D'autres proposent des systèmes de **réduction en fonction de la quantité d'appels** :

« A part le téléphone gratuit, on pourrait avoir une réduction si on dépasse un certain nombre d'heures d'appels. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

« Pour les professionnels, il faudrait une réduction, des prix intéressants. Il y a quand même pas mal d'affaires entre la Chine et la France. Il y a beaucoup d'appels. On pourrait donner des avantages pour ceux qui font des affaires. » (F, 29 ans, étudiante, 1989)

Toutes les suggestions vont dans le même sens d'une politique tarifaire plus avantageuse pour les usagers, soit en baissant les prix pour se rapprocher de celui des CIP mais sans s'y aligner pour garder la qualité du service, soit avec des réductions pour un volume élevé d'appels vers la Chine.

4. La facturation

La facture envoyée aux clients chinois pourrait être améliorée de deux façons, soit en changeant les indications tarifaires indiquées par des couleurs, soit **en mettant l'accent sur ce qui a été économisé** en fonction de tel ou tel service tarifaire :

« Dans la facturation, par exemple le dimanche ou la nuit, s'ils pouvaient noter les montants des réductions, pour mieux savoir. Les gens lisent mal, bleu ou rouge, ils ne savent pas à quoi ça correspond. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

« Les Français et les Chinois ont des attitudes différentes. Le Français se dit 'si je n'ai pas d'argent, je ne fais pas'. Le Chinois va chercher des manières

d'économiser. Pour France Telecom, il faut présenter une manière d'économiser. Comme quoi on peut dépenser. » (H, 37 ans, avocat/DESS, 1998)

Un commerçant se plaint du système de TVA :

« Ce n'est pas logique, dans les cabines téléphoniques, il y a 5,5% de TVA, et chez les particuliers, 20,6%. » (H, 52 ans, restaurateur, 1968)

La question des plages bleu ou rouge est typique des différences interculturelles : ceci demande de réfléchir aux codes couleurs ou autres à utiliser pour indiquer des avantages tarifaires ou des économies.

En conclusion, l'ensemble de ces perceptions suggèrent deux remarques anthropologiques, l'une sur les codes faite ci-dessus, l'autre sur une particularité chinoise, l'importance de la Fête du Printemps ou nouvel an chinois et des pratiques téléphoniques qui y sont associées.

Il y a plusieurs usages possibles de la Fête du Printemps, comme des autres occasions festives relevées pour d'autres communautés : soit en accentuant le particularisme culturel et en proposant une réduction centrée sur la communauté chinoise, soit en élargissant vers le métissage en communiquant sur la Fête du Printemps pour l'ensemble de la communauté française, même si les promotions dans les deux cas sont limitées aux seules communications vers la Chine.

Cette deuxième stratégie semble d'autant pertinente si elle vise les jeunes. C'est une stratégie, celle du métissage, qui a surtout été utilisée par Benetton. Il semble rester de la place dans cet univers malgré tout. Elle rejoint celle d'Halloween et de la Saint Patrick, la « montée » des bars à thème comme le café Oz, et plus généralement du thème du brassage.

L'idée serait de lancer quatre ou cinq promotions au moment de quatre ou cinq grandes fêtes significatives de plusieurs communautés culturelles. Ce n'est pas un choix anodin car il engage en partie l'image de France Telecom et demande d'être retravaillé par les professionnels de la communication.



RECHERCHE ET CONSEIL EN SCIENCES HUMAINES

CARACTERISTIQUES DES PERSONNES ORIGINAIRES DE CHINE RENCONTREES

N°	H/F	Lieu & Année naissance	Statut matrimonial Composition foyer	Profession	Niveau Etudes	Lieu Habitat.	Type habitat	Année Arrivée	Projet Immigration	Rés. ou Prof	Opérateur national	Opérateur internat.	Services FT
1	H	Shanghai 1947	Marié, 2 enfants Foyer 4 personnes	Artiste peintre	Bac + 3	92	Appart 65 m2	1990	S'installer en France	Res/Pro	France Telecom	CIP	Aucun
2	H	Guangzhou 1957	Marié, 1 enfant Vit seul en France	Prof. français, doctorant	Bac + 8	92	Chambre univers.	1998	Doctorat	Res	France Telecom	CIP	Aucun
3	F	Wu-Han 1974	Célibataire Vit seule	Auditrice financière	Bac + 3	75018	Studio 20m2	1996	Etudes supérieures	Res	France Telecom	CIP	FL
4	F	Guangzhou 1965	Célibataire Vit seule	Interprète	Bac + 4	75020	Studio 20 m2	1991	Etudes supérieures	Res/Pro	France Telecom	CIP	FL
5	H	Hong Kong 1948	Marié, 2 enfants Foyer 4 personnes	Pptaire d'un restaurant	Bac	75014		1968	Etude du français	Pro	FT Mob : Itinériss	FT	AMS
6	H	Wu-Han 1963	Célibataire Vit avec sa sœur	Traducteur	Bas + 3	75020	Appart 50 m2	1989	Etudes supérieures	Res/Pro	France Telecom	CIP	Aucun
7	H	Hsi-An 1962	Marié, 1 enfant Vit seul en France	Avocat Etudiant en DESS	Bac + 5	75013	Chambre univers	1998	DESS	Res	Aucun	CIP	Aucun
8	H	Shanghai 1962	Concubin, 1 enfant Foyer 3 personnes	Pptaire d'un commerce vêtements	Bac + 2	75013	Appart 60 m2	1986	Etudes supérieures	Res/ Pro	France Telecom Mob Bouygues	CIP	FL SA TA
9	F	Beijing 1968	Mariée, 2 enfants Foyer 4 personnes	Femme au foyer	Bac	92	Appart 60 m2	1992	Rejoindre son mari	Res	France Telecom	CIP	Aucun
10	F	Beijing 1970	Célibataire Vit avec parents	Réceptionniste, étudiante	Bac + 4	94	Appart 60 m2	1989	Rejoindre ses parents	Res	France Telecom	CIP	SA

2, rue des Portes Blanches 75018 Paris – France

Tél : 33 – (0)1 42 62 01 50 – Fax : 33 – (0)1 42 62 10 02 – Email : argonautes@francenet.fr

Siège social : 145, rue du Haut Pressoir 49000 Angers - France. SARL au capital de 150 000 F – siret 378 663 975 00035 – ape 732 Z

Abréviations : Résidentiel (Res), Professionnel (Pro), Téléphone mobile (Mob), Signal d'Appel (SA), Forfait Local (FL), Accès Modulable Sélectif (AMS), Transfert d'Appel (TA)