

Pour une analyse des usages de l'ordinateur et de l'internet dans les cybercafés d'Antananarivo

Contribution au Symposium Netsuds 2009 : Politiques et modes d'appropriation des TIC dans les Suds. Sciences Po Bordeaux, 13-16 Octobre 2009

Par Ny Aina RAKOTOMALALA HARISOA

CNRS / Télécom Bretagne (LUSSE) / Université de La Réunion (LCF)

nyaina.rakotomalala@telecom-bretagne.eu

Résumé :

Cet article analyse les modalités d'usage de l'ordinateur et de l'internet par les usagers fréquentant les cybercafés d'Antananarivo. Au-delà de la définition des pratiques effectuées dans ces espaces, il tente d'identifier les usagers et d'évoquer les raisons pour lesquelles ces endroits sont fréquentés dans une ville comme Antananarivo. Le travail s'appuie sur des enquêtes quantitatives menées auprès de 6 cybercafés d'Antananarivo complétées par des entretiens qualitatifs auprès des usagers. Nos résultats permettent de mettre en exergue le rôle des cybercafés dans le processus d'appropriation des technologies de l'information et de la communication dans le contexte malgache.

Mots clés : usages, cybercafés, appropriation, accès public, Antananarivo

L'accès aux contenus informationnels est de plus en plus important dans notre vie quotidienne et les TICs (Technologies de l'Information et de la Communication) jouent un rôle clef pour y parvenir. Plusieurs outils existent pour accéder à ces contenus: les équipements à domicile, les lieux publics, les lieux de travail ou d'études et les nouvelles technologies mobiles. Dans cet article, nous proposons d'analyser un de ces moyens : le cybercafé. Espace hors du domicile situé dans des lieux accessibles au public, il permet aux usagers qui le fréquentent d'utiliser les ordinateurs qui y sont disponibles, d'avoir accès à internet, de scanner des documents, d'effectuer des travaux d'impression et/ou des copies. L'accès dans les cybercafés est payant suivant les services voulus par les clients. Les services proposés dans les cybercafés peuvent être différents d'un espace à un autre mais leur point commun est le fait qu'ils disposent au moins d'une personne qui se charge de l'accueil des clients usagers et de l'assistance en cas de problèmes techniques. Des séances d'initiation à l'utilisation d'internet et de quelques outils logiciels ainsi que de la vente de matériels accessoires (DVD/CD, encre, suites logiciels,...) sont proposées dans certains cas. Les cybercafés sont gérés par des personnes privées et leur objectif consiste à offrir à la population locale des services payants liés à l'accès aux contenus informationnels et aux équipements mis à disposition.

Des usages différenciés de l'ordinateur et de l'internet ont été observés dans les cybercafés tananariviens : la recherche d'information, l'envoi/réception d'e-mail, le chat, la consultation/participation à des forums de discussion en ligne, le traitement de texte, les pratiques ludiques (musique, jeux,...),..... Ces usages peuvent varier suivant différents paramètres comme la localisation de l'espace, les conditions d'accès aux équipements et le profil des usagers.

L'objectif de cet article est d'identifier et d'analyser les différentes formes d'usage de l'ordinateur et de l'internet dans les cybercafés d'Antananarivo (Madagascar). Dans un premier temps : le contexte, le cadre théorique et méthodologique dans lequel l'analyse a été menée seront présentés. Les résultats de nos travaux au sein de ces espaces seront ensuite détaillés en repérant le profil des usagers fréquentant ces cybercafés, les raisons qui ont poussé les usagers à fréquenter ces espaces, les usages identifiés ainsi que la représentation des cybercafés.

Les TICs et les cybercafés tananariviens : un rappel du contexte

Situé dans l'Océan Indien à 400 km de l'Afrique, Madagascar est une île comptant 15.600.000 habitants dont 75 % sont situés en zone rurale et vivent essentiellement de l'agriculture. La population est inégalement répartie et la densité démographique peut varier de 5 à 10.000 habitants par km² d'une région à une autre¹. Antananarivo, la capitale, est caractérisé par une forte concentration d'habitants et des voies de communication par rapport aux autres villes de Madagascar. L'agglomération d'Antananarivo regroupe quelque 1,5 million d'habitants alors que la deuxième ville du pays, Toamasina, ne compte que 250 000 habitants².

L'introduction des TICs dans ce pays remonte aux années 90. Les offres de biens et de services informatiques évoluent et la demande de la population face à ces offres ne cesse de s'accroître. Les matériels informatiques deviennent de moins en moins chers et abondent de plus en plus le marché. Un ordinateur fixe neuf est vendu au début de l'année 2009 à partir de 600.000 Ar³ (soit moins de 250 euros) dans les boutiques d'informatique d'Antananarivo

¹ Source : Ministère des Télécommunications, des Postes et la Communication, « Politique Nationale des Technologies de l'Information et de la Communication pour le Développement (PNTIC-D) », Janvier 2004

² Source : Fournet-Guérin C., « Vivre à Tananarive. Géographie du changement dans la capitale malgache », Editions Karthala, Paris, 2007, pp. 64

³ Source: Auteur, observations dans les boutiques d'informatique de CITIC et de SUPREME Center, novembre-décembre 2008

alors qu'en 2006, le prix d'un ordinateur ayant les mêmes caractéristiques était le double sur le même marché. Les fournisseurs d'accès en matière de téléphonie et d'internet ne cessent de proposer des nouvelles offres de plus en plus diversifiées. Moov et Blueline sont les principaux fournisseurs d'accès proposant les offres internet à domicile à Antananarivo. Le mode de paiement à la connexion internet se fait de différentes manières : à la minute, forfaitaire (par tranche de 1h, de 2h, de 4h ou de 8h), en fonction des heures de connexion (heure pleine ou heure creuse), ou encore en fonction du volume de données téléchargées. Les sites internet locaux se multiplient et le nombre d'utilisateurs s'accroît. Le taux de pénétration d'internet est passé de 0,2% en 2000 à 0,6% en 2007⁴. L'intérêt pour les TICs, en particulier pour l'ordinateur et pour internet, commence à être ressenti dans toute l'île. Il est plus accentué à Antananarivo que sa situation en zone urbaine lui permet davantage de disposer plus d'infrastructures. Mais un des obstacles majeurs à l'utilisation des TICs reste encore essentiellement la faiblesse du pouvoir d'achat. Selon une enquête réalisée par l'INSTAT (Institut National de la Statistique) sur les Technologies de l'Information et de la Communication à Antananarivo et ses agglomérations en 2004, 66,2% des ménages en 2004 déclarent le prix élevé du matériel comme cause de non-utilisation de l'ordinateur et 39,9% de ceux-ci avancent ce prix élevé comme cause de non-connexion à internet⁵.

Les cybercafés tananariviens proposent un prix de connexion moins cher par rapport à ceux proposés par les fournisseurs d'accès internet à domicile: en 2009, une minute de connexion internet coûte 15 à 25 Ar (monnaie locale) dans les cybercafés tandis que les fournisseurs d'accès facturent en moyenne la minute à 41 Ar⁶. Le faible coût d'accès est un élément apprécié des usagers que nous avons rencontré. Les cybercafés sont présents dans presque tous les coins de rues tananariviennes.

En terme d'équipements, un cybercafé d'Antananarivo possède, en moyenne, entre 4 à 10 ordinateurs, une imprimante et quelquefois une photocopieuse et/un scanner dépendant de l'espace⁷. Chaque espace possède sa propre disposition spatiale du matériel. Suivant le nombre d'équipements et la dimension de l'espace, ce dernier peut-être étendu en 2 salles dans une même enceinte ou groupé dans une seule salle. L'accès aux équipements est payant et la tarification se fait à la minute en fonction de la durée d'utilisation de chaque usager quelque soit la manipulation qu'il (elle) fait avec l'ordinateur (saisie d'un document, connexion sur internet, mise en forme d'un document,.....). La politique tarifaire est propre à chaque cybercafé : certains proposent des tarifs dégressifs à partir de 2 ou 3h de manipulation en continu, d'autres proposent un tarif unique à la minute quelque soit la durée d'utilisation. Certains espaces exigent enfin aux usagers un temps minimal d'utilisation pour chaque visite (en 10 à 15 minutes de connexion minimum exigée). Une heure coûte en moyenne 1 200 Ar (l'équivalent de 0,60€). Chaque espace est géré par un ou plusieurs responsable(s). Ces derniers se chargent d'assurer l'ouverture et la fermeture du local, l'accueil des visiteurs et l'assistance en cas de problèmes techniques sur les équipements. Ces personnes interviennent seulement en fonction de la demande de l'utilisateur lorsque ce dernier rencontre des soucis techniques ou des obstacles pendant sa session.

⁴ Source: World bank, "Information and Communications for Development 2009: Extending Reach and Increasing Impact", May 2009, pp. 241

⁵ Source : INSTAT, « Enquête sur les technologies de l'Information et de la Communication à Antananarivo et ses agglomérations », Novembre 2004

⁶ Moov et Blueline facturent 2h de connexion à 5 000 Ar avec leur mode de facturation prépayé (ou à la carte). Source : <http://www.moov.mg>, <http://www.blueline.mg>

⁷ Source : Auteur, observations dans plus de 20 cybercafés tananariviens, novembre et décembre 2008

Cadre théorique

Avant de présenter les inventaires des usages de l'ordinateur et de l'internet relevés dans les cybercafés, il semble important de mentionner le cadre théorique sur lequel nous nous appuyons. De nombreux travaux de recherche ont traité la notion d'usage et les chercheurs tentent de comprendre la manière dont se crée, se manifeste et se forme l'usage. Comme le soulignent Simonin et Wolf, il existe plusieurs manières d'aborder la question de l'usage. L'usage peut-être analysé du côté de l'offre comme étant une représentation des concepteurs d'objets techniques ; il peut être saisi du côté du consommateur-usager en se focalisant sur l'achat et l'adoption de l'objet technique ; il peut-être traité d'un point de vue cognitif en ergonomie et l'usage peut-être abordé pour analyser la maîtrise technique et cognitive, les comportements, les attitudes et les représentations des individus se rapportant directement ou indirectement à l'objet technique (2007⁸). Dans notre cas, nous nous sommes référés à 3 approches : l'approche par la diffusion, l'approche par l'appropriation et l'approche par l'innovation.

L'approche par la diffusion est menée par l'école diffusionniste qui étudie l'évolution des usages en basant leurs travaux sur l'étude de la décision face à une innovation au sein des systèmes sociaux suivant la décision dichotomique adoption ou rejet. Cette approche consiste non pas directement à comprendre les usages que les usagers peuvent faire d'une innovation, mais plutôt de s'intéresser à la prise de décision des usagers. En effet, au moment de la prise de décision face à une innovation, les usagers sont soumis à une alternative : une adoption ou un rejet. Rogers, l'un des pères des études sur la diffusion, a défini ainsi 5 étapes pour caractériser le processus de décision. Il s'agit d'une série de choix et d'actions dans le temps à travers lesquels un individu prend initialement connaissance d'une innovation, forme son attitude sur cette innovation, décide de l'adopter ou de la rejeter, met en place l'innovation dans sa pratique et confirme sa décision (Rogers, 2003⁹). Nous mobilisons les travaux de Rogers pour identifier les raisons pour lesquelles les Tananariviens décident d'utiliser l'ordinateur et l'internet et les raisons pour lesquelles ils décident d'aller dans les cybercafés et non dans d'autres endroits comme à leur domicile, dans les bureaux, dans les écoles,.....

L'approche par l'appropriation nous aide à comprendre le processus d'intégration d'une innovation dans la vie quotidienne des usagers allant de la première prise de contact avec l'outil jusqu'à la maîtrise technique de l'objet. Elle s'appuie sur les profils d'usage et met en évidence la disparité des usagers. Les recherches sur l'appropriation commencent juste après la prise de décision de l'utilisateur. Proulx, dans ses travaux sur l'appropriation, fait la distinction entre plusieurs termes qui se rapprochent : utilisation, usage, appropriation, accessibilité. Selon lui, le terme « utilisation » est choisi pour décrire la manipulation d'un outil technique via son mode d'emploi. Ce terme est employé pour définir le rapport homme-machine marqué par la rencontre entre l'usager et l'objet technique (Proulx, 2002¹⁰). Le terme « usage » possède une définition beaucoup plus large qui renvoie à une dimension à la fois individuelle et sociale. L'usager est considéré par son action sur l'objet selon un contexte donné (âge, milieu social, genre,...). Cette approche doit permettre de comprendre le processus continu d'usages et de pratiques, c'est-à-dire permettre de répondre à la question suivante : comment les usagers d'Antananarivo intègrent-ils l'ordinateur et l'internet dans leur vie quotidienne et comment se déroule le processus d'usage ?

⁸ Simonin J, Wolf E., « Approcher les usages des TICs. Quand le terrain questionne les méthodes », Travaux et documents. Usages et pratiques des TIC. Méthodes et terrain en questions, n° 31, mars 2007, pp. 17.

⁹ Rogers E., « Diffusion of innovations », 5th Edition, Free Press, New York, 2003

¹⁰ Proulx S., « Trajectoire d'usages des technologies de communication : les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société de savoir », Annales des télécommunications, 57, n°3-4, pp.180-189, Paris, 2002

L'approche par l'innovation est introduite par les chercheurs français et en particulier par Akrich, Callon et Latour dans les années 80. Elle nous guide pour arriver à saisir les gestes que crée chacun des usagers dans sa manipulation habituelle. Selon cette approche, les usagers prennent part à la construction de l'innovation. La manière de voir l'innovation est ainsi différente de celle des écoles diffusionnistes qui avancent que l'innovation est d'abord conçue par les concepteurs, diffusée et laissée ensuite entre les futurs utilisateurs pour être adoptée ou rejetée. La différence entre cette vision diffusionniste dite linéaire et l'approche par l'innovation repose sur le rôle des usagers et sur l'importance de l'interaction entre usager et concepteur dans la construction d'une innovation. Cette approche analyse l'intervention des usagers par leurs pratiques dans la construction de l'innovation. Elle refuse l'idée déterministe de l'innovation qui sous-entend que l'innovation vient des concepteurs, qu'elle soit le fruit des travaux des concepteurs et que les usagers doivent se soumettre à cette innovation. Une innovation n'est plus construite individuellement par les concepteurs mais par un ensemble d'acteurs qui forment un réseau.

Dans ses travaux sur l'intervention des utilisateurs dans la conception de l'innovation, Akrich a qualifié d'« utilisateur actif » celui ou celle qui « *fait subir aux dispositifs un certain nombre d'actions qui les transforment et les décalent par rapport à la définition qu'en auraient donné les concepteurs* » (Akrich, 1998¹¹). Elle dénombre 4 formes possibles d'intervention des utilisateurs actifs : le déplacement¹², l'adaptation¹³, l'extension¹⁴ et le détournement¹⁵. Dans notre cas, cette approche est mobilisée pour identifier si des gestes de créativité ou des nouvelles manières de faire avec l'ordinateur et l'internet sont observées ou pas de la part des Tananariviens lors de leur passage dans les cybercafés. Si oui, la question est de savoir comment les usagers tananariviens déplacent, adaptent, étendent et/ou détournent-ils l'ordinateur et/internet dans ces espaces ?

En se référant aux 3 approches, nous voulons identifier les étapes d'usage qui font que les Tananariviens utilisent l'ordinateur et l'internet et qui font qu'ils choisissent de les utiliser dans un point d'accès public tels que les cybercafés : leurs premières idées, leur premier contact avec l'outil et avec l'endroit, leur utilisation, leurs habitudes,.... Un simple regard sur les pratiques des usagers nous semble insuffisant pour traiter les questions d'usages car nous ne pouvons pas savoir pourquoi ils viennent dans ces espaces et nous ne pouvons pas non plus connaître pourquoi ils acceptent d'utiliser l'ordinateur ou l'internet. La prise de décision d'utiliser ou de ne pas utiliser les outils constitue déjà une condition pour les usages : si l'utilisateur rejette l'ordinateur et/ou l'internet par exemple, l'usage n'existe pas. C'est pourquoi nous avons retenu les 3 approches, en les articulant dans un modèle d'analyse qui permet d'éclaircir au mieux notre analyse des usages.

Quelle démarche méthodologique pour interroger le terrain ?

Notre démarche de terrain s'est effectuée en 2 temps : les enquêtes de type quantitatif et les entretiens qualitatifs auprès des usagers qui fréquentent les cybercafés tananariviens.

¹¹ Akrich, « Les utilisateurs, acteurs de l'innovation », in revue Education permanente, n°134, 1998, pp.79-89

¹² Le *déplacement* consiste à « *modifier le spectre des usages prévus d'un dispositif, sans annihiler ce en vue de quoi il a été conçu, et sans introduire de modifications majeures dans le dispositif (...)* »

¹³ L'*adaptation*, consiste à « *introduire quelques modifications dans le dispositif qui permettent de l'ajuster aux caractéristiques de l'utilisateur ou de son environnement sans pour autant toucher à sa fonction première* »

¹⁴ L'*extension* se définit comme un geste survenu lorsque « *le dispositif est à peu près conservé dans ses formes et ses usages de départ mais qu'on lui adjoint un ou plusieurs éléments qui permettent d'enrichir la liste de ses fonctions* »

¹⁵ Le *détournement* est un geste entrepris lorsque « *un utilisateur s'en sert d'un dispositif pour un propos qui n'a rien à voir avec le scénario prévu au départ par le concepteur et même annihile du coup toute possibilité de retour à l'usage précédent* »

Les enquêtes quantitatives ont été menées auprès des usagers qui fréquentent 6 cybercafés d'Antananarivo pendant une durée de 6 semaines entre novembre et décembre 2008. Le questionnaire de l'enquête a été construit sur la base du travail de modélisation théorique présenté ci-dessus, dans le but de recueillir des données relatives au processus d'usage : la prise de connaissance de l'ordinateur/internet et des cybercafés, la décision d'utiliser l'ordinateur/internet dans les cybercafés, l'utilisation de l'ordinateur/internet dans les cybercafés, l'intégration de l'ordinateur/internet et des cybercafés dans la vie quotidienne.

Les critères de sélection de ces cybercafés ont été basés sur le nombre de postes mis à disposition du public et sur leur emplacement géographique. Les 6 cybercafés choisis possèdent plus de 5 ordinateurs. Ils ont été choisis dans différents quartiers de la ville : trois situés au centre ville (Ambondrona, Analakely, 67Ha), un autre à l'Est (Mahazo), un autre au Sud (Andoharanofotsy) et un dernier à l'Ouest d'Antananarivo (Talatamaty). Nous avons choisi 3 cybercafés au centre ville en raison du nombre important d'espaces qui s'y concentrent par rapport aux autres quartiers et de la fréquentation du public dans cet endroit où de nombreux lieux marchands sont installés. Les 3 autres cybercafés choisis sont situés dans les quartiers périphériques d'Antananarivo, dans un rayon de moins de 20 km du centre.

Les enquêtes quantitatives se sont déroulées en face à face : nous nous sommes installés dans chaque cybercafé pendant une durée d'une semaine aux heures d'ouverture et nous demandions à tous les visiteurs de participer à notre enquête. Aucune restriction n'a été faite pour le choix des personnes à interroger. Le taux de réponse est beaucoup plus élevé dans les cybercafés du centre ville que dans les autres espaces à cause de la forte fréquentation et du taux de visite plus élevé.

Les enquêtes quantitatives ont été complétées par une démarche de type qualitative basée sur des entretiens semi-directifs d'une durée de 20min à 1h avec des usagers. Les entretiens qualitatifs ont été effectués en face à face et se sont déroulés au sein même des cybercafés juste après leur utilisation. Ils permettent d'éclairer les démarches individuelles des usagers interrogés sur leur maîtrise de l'outil et sur ce que les usagers font en particulier de l'ordinateur et de l'internet dans les cybercafés. L'aspect qualitatif apporte un éclaircissement sur la notion de « créativité » (si créativité il y a) de l'utilisateur alors que l'aspect quantitatif ne saurait le permettre. Les entretiens qualitatifs permettent, par exemple, de rapporter l'attachement que possède l'utilisateur à l'encontre de l'ordinateur/internet ou des cybercafés et qui influence ses usages mais aussi de saisir les représentations sur l'outil ou sur l'espace. Les usagers expriment, par le biais des entretiens, leurs vécus, leurs expériences, leurs habitudes, leurs difficultés, leur processus d'apprentissage et leur part de créativité dans leurs pratiques.

Les types d'utilisateurs dans les cybercafés : un profil jeune avec des compétences en informatique

251 usagers ont répondu aux questionnaires avec un taux de réponse de 80% par rapport au nombre de demande. Les usagers fréquentant les cybercafés tananariviens sont plutôt les jeunes appartenant à la tranche d'âge entre 15 et 29 ans. La moitié des répondants (50,2%) ont entre 15 et 24 ans et 22,49% entre 25 et 29 ans. Les cybercafés sont rarement fréquentés par un public de moins de 15 ans (seulement 2,01% des usagers) et plus de 40 ans (10% des usagers).

Le public est surreprésenté par des célibataires qui vivent encore dans le foyer familial : 73,31% déclarent être célibataires et 4,78% seulement déclarent vivre seuls. Une forte fréquentation des cybercafés a été observée auprès des femmes: 52,99% des usagers visitant les cybercafés sont des femmes.

Interrogés sur leur niveau d'études, les usagers fréquentant les cybercafés possèdent un niveau d'études relativement élevé car 70,12% déclarent être ou avoir été dans l'enseignement

supérieur. Les 70,12% disposent donc au minimum un niveau d'études de première année universitaire. Le public est fortement composé d'étudiants, de lycéens, de collégiens/primaires. Au moment des enquêtes, plus de la moitié des usagers visitant les cybercafés font encore des études : 45,42% sont étudiants et 11,95% sont des lycéens/collégiens et primaires. 29,08% des usagers sont des salariés et 13,54% regroupent les demandeurs d'emploi, les personnes au foyer et les retraités.

67,73% des interrogés déclarent disposer chez-eux d'un ordinateur fixe mais seulement 23,11% peuvent se connecter sur internet à leur domicile.

Age		Situation familiale		Composition familiale		Niveau d'études		Statut professionnel	
Moins de 15 ans	2,01%	Célibataire	73,31%	Seul	4,78%	Primaire/Sans diplôme/NSP	1,20%	Collégien/ Lycéen	11,95%
Entre 15 et 29 ans	72,69%	En couple	25,10%	2 à 4 pers.	49,40%	BEP/BEPC/ CAP	6,77%	Etudiant	45,42%
Entre 30 et 39 ans	14,46%			Plus de 4 pers.	45,82%	BAC	21,91%	Salarié	29,08%
Entre 40 et 49 ans	6,83%					BAC +1/+2	25,10%	Demandeur d'emploi	9,96%
Entre 50 et 59 ans	4,01%					BAC +3/+4	27,09%	Au foyer	1,59%
Plus de 59 ans	0%					BAC +5/+6 ou plus	17,93%	Retraité	1,99%

(Source : Auteur, enquête dans les cybercafés tananariens, Nov-Déc 2008)

Tableau 1: Le profil des usagers tananariens

Le choix de fréquenter les cybercafés : une démarche à la fois individuelle et collective

L'entourage, les amis et la famille influent sur le choix d'un(e) Tananarienn(e) à se déplacer ou pas dans un cybercafé. L'idée d'aller dans un cybercafé apparaît le plus souvent après une conversation avec ses proches. Les proches qui ont l'habitude de côtoyer les cybercafés informent sur les avantages de les fréquenter, incitent leurs pairs et les accompagnent généralement lors de leur première expérience. 57,77% des usagers déclarent que la première fois qu'ils sont venus dans un cybercafé, ils étaient accompagnés soit par des amis (40,24%) soit par un membre de la famille (17,53%).

La personne accompagnatrice fait découvrir le cybercafé et montre au nouvel usager ce qu'il convient de faire lors de la première manipulation dans l'espace. Même s'ils sont accompagnés lors de leur première visite, cela ne signifie pas forcément que ces nouveaux visiteurs n'ont pas une connaissance en la matière. Ces usagers disposent déjà généralement d'un pré-requis en informatique et/ou en internet. Le rôle des proches qui les accompagnent consiste seulement à les encourager et à les assister à franchir la porte des cybercafés pour effectuer leur premier pas. Seulement 11,24% des usagers déclarent n'avoir aucune notion en informatique/internet avant de fréquenter les cybercafés. Ils ont alors appris l'ordinateur/internet par les accompagnateurs dans les lieux mêmes.

Le fait de ne pas disposer d'un équipement informatique (ordinateur, scanner,...) ou d'une connexion internet chez eux et/ou la recherche d'un tarif « moins cher » de connexion internet sont les 2 principales raisons qui incitent les usagers à fréquenter les cybercafés. 84,86% des usagers fréquentent les cybercafés puisque « c'est moins cher ». Comme les cybercafés sont gérés sur un modèle marchand, les prix d'accès sont variables selon les lieux et chaque structure applique sa propre politique tarifaire. Les usagers choisissent alors les cybercafés qui proposent le tarif d'accès le plus compétitif : un tarif à la fois peu onéreux par rapport aux

autres cybercafés situés à proximité et à ceux pratiqués par les fournisseurs d'accès. Ils peuvent changer de quartier pour trouver des tarifs encore plus compétitifs. Les Tananariviens sont prêts à attendre qu'un poste soit libéré dans les cybercafés pratiquant des tarifs moins chers que chez leurs concurrents. Pour internet, le coût moyen d'une heure de connexion dans les cybercafés tananariviens correspond à la moitié de celui proposé par les fournisseurs d'accès pour une connexion à domicile à bas débit¹⁶.

Malgré cette situation, les usagers interrogés trouvent encore le coût élevé par rapport à leur niveau de vie. 76,79% déclarent ne pas être satisfait du prix d'accès dans les cybercafés. Mais ont-ils le choix ? Non, parce que les cybercafés sont les seuls lieux publics où les Tananariviens peuvent se connecter en dehors de leur lieu d'activités (bureau, université, lycée,...) et en dehors de leur domicile et dont le coût d'accès, même s'il est abordable, ne les satisfait pas totalement.

Toujours en relation avec la question de coût d'accès, les usagers recherchent également une vitesse de connexion plus rapide que chez eux en se déplaçant dans les cybercafés. Une connexion à « haut débit » (seulement un débit limité jusqu'à 512 kb/s) est possible à domicile pour les usagers sous condition d'une souscription à un abonnement auprès d'un fournisseur d'accès local qui sous-entend un engagement annuel et un paiement mensuel. Ce mode de connexion à « haut débit » est encore relativement cher¹⁷ pour un ménage tananarivien par rapport à son niveau de vie. Bien que le niveau de vie des Tananariviens soit nettement moins élevé que dans les pays développés, voire loin d'une comparaison possible, le coût d'accès à internet à domicile à Antananarivo, à l'inverse, est beaucoup plus élevé que dans ces pays. Les ménages qui possèdent une connexion à domicile s'abonnent généralement auprès des fournisseurs d'accès sans engagement qui équivaut donc à une connexion à bas débit. Les cybercafés, par contre, souscrivent auprès des fournisseurs d'accès existants le genre de forfait « haut débit » pour leurs services car celui-ci va être partagé entre les ordinateurs mis à disposition des clients. Certains usagers viennent alors dans les cybercafés pour la vitesse de connexion qui est beaucoup plus rapide que chez eux. *« Sincèrement, aller au cybercafé est beaucoup plus pratique pour moi parce que c'est beaucoup plus rapide que chez moi. Et à chaque fois, chez moi, mon ordinateur n'arrête pas de ramer. Donc, c'est par rapport à l'ordinateur et à la vitesse de connexion aussi »* (Lova, étudiante en première année à l'Université d'Antananarivo).

Les autres éléments qui poussent les usagers à fréquenter ces points d'accès public sont également les horaires et la proximité. 79,28% des usagers viennent dans les cybercafés parce que les horaires d'ouverture leur conviennent. La plupart des cybercafés sont ouverts du lundi au samedi de 08h du matin au soir (environ 19h ou 20h selon les endroits). Les 6 cybercafés visités accueillent leurs visiteurs pendant ces horaires. Ils sont également accessibles pendant les heures de déjeuner (midi) même si seulement 9,68% des usagers s'y rendent. Le moment de fréquentation est fortement corrélé avec les activités des usagers. Les primaires/collégiens/lycéens et les salariés vont dans les cybercafés le soir. Par contre, les

¹⁶ Le coût moyen d'accès dans les cybercafés tananariviens est de 1 200 Ar (équivalent de 0,60€) par heure et le prix de connexion de Moov et Blueline (2 principaux fournisseurs d'accès internet à Madagascar) est de 2 500 Ar par heure avec une connexion passant par un modem classique téléphonique en 56kb/s (Prix actualisés en Août 2009)

¹⁷ Avec le forfait Yes de Moov, les abonnés peuvent avoir internet jusqu'à 512 kb/s à 49 000 Ar/mois (équivalent de 24,5€/mois) dans la limite de 400 Mo de données et au-delà de cette limite le tarif de 2 500 Ar/h (équivalent de 1,25€/h) est pratiqué en supplément. Le forfait Zen de Moov propose internet jusqu'à 512kb/s sans limite et contrainte en terme de téléchargement et de temps à 187 000 Ar/mois (équivalent de 93,5€/mois) avec une durée d'engagement exigée. Le forfait FreeDsl de Blueline propose internet à connexion illimitée au même débit à 109 000 Ar/mois (équivalent de 54,5€/mois) avec une durée d'engagement exigée (Prix actualisés en Août 2009).

étudiants, les demandeurs d'emploi, ceux qui sont au foyer et qui ont des horaires plus flexibles viennent plutôt selon leur convenance le matin ou après-midi.

La proximité des cybercafés du domicile ou du lieu de travail/études est aussi un élément qui a été révélé à plusieurs reprises comme justifiant le choix d'y rendre. 76,89% des usagers fréquentent les cybercafés qui sont proches de chez eux et généralement, ils y vont à pied en moins de 20 minutes. *« Je ne fréquente pas plusieurs cybercafés : qu'un seul. Parce que c'est près de chez moi. Au niveau du prix, ben en fait, entre les cybercafés, il n'y a pas vraiment une grande différence au niveau des prix. C'est à peu près les mêmes, quoi !! Il n'y a pas vraiment une grande différence de prix (...) S'il y en a à côté, pourquoi allez loin ? Déjà les services ne sont pas aussi mal que ça. C'est vrai qu'ils n'ont pas un service vraiment parfait, mais on dirait que le service n'est pas aussi mal que ça. »* (Aina, 17 ans, lycéen, Antananarivo). Les usagers fréquentent les cybercafés qui sont proches de chez eux ou proche de leurs activités, mais cela n'implique pas forcément, comme dans le cas de ce lycéen, qu'ils restent fidèles à un cybercafé particulier. 62,65% des usagers déclarent fréquenter plusieurs cybercafés. Un étudiant qui fait ses études à l'université peut fréquenter à la fois le cybercafé proche de son domicile et un autre proche de sa faculté ou de son école. Quand il reste chez lui et qu'il a besoin de se connecter, il va directement au cybercafé proche de son domicile et quand il se trouve dans son lieu d'études, il ne va pas chercher loin pour se connecter. Alice, une étudiante, fréquente plusieurs cybercafés : elle visite le cybercafé à côté quand elle est chez elle, elle se rend au cybercafé près de l'école quand elle fait ses études et elle fréquente aussi d'autres cybercafés. *« Je fréquente les cybercafés. Plusieurs. A peu près trois où je vais souvent. C'est-à-dire dès que je n'ai pas cours, le week-end....quand je n'ai rien à faire. Même à midi, j'y vais quelque fois. »* (Alice, 19 ans, étudiante, Antananarivo).

Le prix d'accès est moins cher	84,86%
Les horaires d'ouverture me conviennent	79,28%
Le cybercafé se trouve à proximité	76,89%
Le responsable m'accompagne en cas de problèmes	52,59%
Les proches m'ont conseillé	20,32%
Le cybercafé me permet d'échanger avec les autres usagers	3,19%
J'apprends des astuces dans les cybercafés	2,79%
J'ai besoin d'être en présence des autres	0,80%

(Source : Auteur, enquête dans les cybercafés tananariens, Nov-Déc 2008)

Tableau 2: Les raisons qui poussent les Tananariens à fréquenter les cybercafés

Les usagers qui fréquentent les cybercafés sont des « habitués ». Ils sont loin d'être de simples visiteurs occasionnels. 81,52% des usagers viennent dans les cybercafés au moins une fois par semaine. Quant à la durée de visite, 74,90% des usagers restent dans les cybercafés entre 30 min et 2h. Entre la durée et la fréquence de visite, les observations nous ont permis de relever 2 cas de figures : l'utilisateur qui visite fréquemment un cybercafé passe moins de temps dans l'espace alors que l'utilisateur qui y reste plus longtemps fréquente occasionnellement l'espace. Le premier cas concerne plutôt les étudiants et les salariés tandis que le second les lycéens et collégiens. 82,93% des usagers qui fréquentent quotidiennement les cybercafés sont des étudiants et/ou des salariés ; ils restent entre 30 min et 1h de temps dans l'espace. Par contre, les collégiens et les lycéens ne viennent qu'une fois par semaine mais restent assez longtemps dans l'espace. *« Je reste environ 4h à 5h par utilisation (...) Pour la fréquence, ça dépend. Quand j'ai le temps. Par exemple, si je bosse et tout ça, c'est mercredi après-midi ; à part ça, si je suis en vacances, ben....C'est presque tous les jours. »* (Aina, lycéen, Antananarivo). Pour les collégiens et les lycéens, le fait de ne pas pouvoir venir dans le cybercafé d'une manière assez fréquente s'explique par l'absence de temps libre dans leur emploi du temps. Ils

en profitent pendant leur jour de congé (mercredi après-midi et week-end) pour aller dans ces espaces car ils sont occupés pendant les autres jours de la semaine.

Des usages plutôt classiques dans les cybercafés tananariens

Les Tananariens viennent dans les cybercafés pour des pratiques numériques classiques : la recherche d'information, l'envoi et la réception des courriers électroniques et le suivi des actualités sur internet. 91,63% des usagers interrogés viennent pour rechercher des informations sur internet; 88,84% consultent et envoient leur e-mail de ces endroits et 60,96% suivent les actualités en ligne. Pour ce dernier type de pratiques, la consultation en ligne peut aller du visionnage des faits divers par le biais des sites à contenus locaux (Moov.mg, Orange.mg, Sobika.com, Serasera.org,...) aux informations internationales qui les intéressent et qui sont le plus souvent présentés dans les pages d'accueil des hébergeurs mails comme yahoo ou hotmail. En consultant leurs e-mails, les usagers déclarent jeter un coup d'œil en passant sur les actualités susceptibles de les intéresser dans les pages d'accueil.

Bureautiques et tableur	12,75%
Lecture/retouche/impression photo	11,92%
Jeux	3,59%
Ecoute/visionnage d'une musique/vidéo	8,37%
Montage audio/vidéo	0,40%
Recherche d'information	91,63%
Suivi des actualités sur internet	60,96%
Recherche d'actualité sur la vie locale	1,59%
Achat/vente sur internet	0,49%
Opérations bancaires sur internet	0,40%
Envoi/réception des mails	88,84%
Chats	44,22%
Communication vocale sur internet	7,17%
Visioconférence	15,14%
Participation/consultation des forums	26,29%
Téléchargement sur un support	68,13%

(Source : Auteur, enquête dans les cybercafés tananariens, Nov-Déc 2008)

Tableau 3: Les types d'usages dans les cybercafés tananariens

De nombreux usagers disposent de clés usb afin de sauvegarder les données qui les intéressent pour les emmener ensuite chez eux. Ces données peuvent être des documents qu'ils jugent utiles de sauvegarder après une recherche sur internet ; un simple mail ou une pièce jointe envoyée par un correspondant que l'utilisateur souhaite conserver. Certains usagers se déplacent avec un CD et demandent à l'animateur de graver les données sur le CD lorsque ce service est proposé. 68,13% des usagers fréquentant les cybercafés déclarent effectuer une copie sur un support. Les étudiants sont les plus concernés par ce transfert des données : ils complètent leur cours, ils puisent sur internet des documents et des informations pouvant les aider dans leurs études. Les usagers font une lecture rapide sans lire entièrement un document dans un cybercafé. S'ils jugent à première vue le document intéressant, ils les copient sur le support sans poser trop de questions et ainsi de suite. Les documents enregistrés vont ensuite être décortiqués calmement chez eux avec leur ordinateur personnel. Dans le cas où les usagers ne disposent pas d'ordinateur personnel, ils demandent généralement au responsable des cybercafés d'imprimer les documents qui les intéressent.

Le temps passé par les usagers dans les cybercafés est souvent limité à cause de manque de moyens financiers. Les usagers interviewés ont fait savoir que le temps n'est jamais suffisant quand ils sont entrain de naviguer et chercher de l'information sur internet. Selon eux, il faut à

un moment donné s'arrêter car chaque minute est payante, donc il faut se concentrer sur ce qu'on cherche. Le support leur permet ainsi d'aller vite dans les recherches et de conserver le maximum d'informations. Par rapport à ce temps de connexion, les cybercafés ont tout compris où se situaient leurs intérêts : ceux d'Analakely, de Mahazo et de Talatamaty offrent le choix aux usagers dès le début de la connexion de limiter ou ne pas limiter leur temps de navigation pour éviter de payer un coût trop élevé à la fin de leur session. Ils installent dans chaque poste un compteur. L'utilisateur a la possibilité de limiter ainsi son temps de connexion et le compteur affiche en permanence les minutes restantes selon la durée de connexion voulue. Au bout du temps voulu, la connexion est interrompue.

Les usages relatifs à la communication comme la conversation instantanée par écrit (le « chat »), la visioconférence et la consultation des forums sont également présents dans les cybercafés tananariviens. Parmi ces activités, 44,22% des usagers pratiquent le « chat » dans les cybercafés. Ce pourcentage regroupe à la fois le « chat » que fait l'utilisateur dans un salon¹⁸ public (t'Chat, Karajia.org,...) et/ou dans un salon privé (msn messenger, yahoo messenger, gmail, facebook,...). Les jeunes sont adeptes de cette pratique et les sujets de conversation sont divers et variés : une passion commune, une simple curiosité d'échanges et de communication avec une personne à l'autre bout du monde,....

Certains cybercafés mettent à disposition des usagers des webcams leur permettant d'afficher instantanément leurs images vidéo lorsqu'ils sont connectés. 15,14% des usagers interrogés déclarent alors faire de la visioconférence via les cybercafés. Mais cette visioconférence est un peu particulière ; il ne s'agit pas d'un échange de voix et d'image vidéo comme la définition le sous-entend mais plutôt d'un échange vidéo et de conversation écrite sous forme de chat. La connexion internet dans les cybercafés est encore limitée en débit ce qui ne permet pas actuellement aux usagers de passer simultanément la voix et les images vidéo. Dans le contexte malgache, faire une visioconférence consiste alors à échanger instantanément par écrit et par vidéo sans communication vocale. Les logiciels Skype et/ou MSN Messenger et/ou Yahoo Messenger sont les plus utilisés dans les cybercafés tananariviens. Chaque usager souhaitant faire une visioconférence dispose déjà d'un compte afin de pouvoir s'identifier et d'utiliser ces logiciels. Tous les usagers interrogés pratiquant la visioconférence dans les cybercafés la font avec des personnes vivant dans un autre pays que Madagascar : soit les proches (amis, famille,...), soit de nouvelles connaissances faites à travers internet.

Les usages de type ludiques comme les jeux en ligne et l'écoute/visionnage de musique et de vidéo sur internet sont quasi-inexistants dans les cybercafés tananariviens à cause de la faiblesse du débit. Les opérations bancaires (consultation de comptes bancaires, virements bancaires) et les achats/ventes sur internet ne sont pas pratiqués car les établissements bancaires ne mettent pas encore en place un système permettant de les faire et même si les consultations de compte en ligne sont possibles par certaines banques, cependant les usagers sont encore réticents vis-à-vis de la sécurité de leur compte et donc à ce type de pratiques.

Seulement 1,59% des usagers consultent les actualités de la vie locale via les sites locaux dans les cybercafés. Généralement, les Tananariviens apprennent les actualités par la voie des médias plus traditionnels (radio, télévision), par les quotidiens locaux et le bouche à oreille. « A priori, le lecteur malgache privilégie toujours le support papier. Même les cadres d'une entreprise, disposant chacun d'un ordinateur connecté à internet se précipitent vers les journaux » (Andrianarijaona, 2005¹⁹). Consulter internet pour rechercher des informations sur des activités locales n'est pas encore courant chez les Tananariviens.

¹⁸ Un salon, en informatique/sur IRC et différents chats, est « un espace délimité dans lesquels peuvent discuter les internautes intéressés » (source : wikipédia)

¹⁹ Andrianarijaona Herizo, « Internet à Madagascar. Un espace d'information en cours de construction », in Médiamorphoses, n°15, décembre 2005, pp 79-81

Un cybercafé est-il un lieu d'appropriation de l'ordinateur et d'internet?

En se référant à ces différents types d'usage, la question qui se pose est de savoir si un processus d'appropriation de l'ordinateur et de l'internet est identifiable ou pas auprès des usagers de ces cybercafés. L'analyse de l'appropriation fait référence à une évolution dans le mode de pratiques à partir du moment où l'utilisateur a commencé à manipuler l'outil informatique. La démarche d'appropriation est individuelle car chaque individu diffère d'un autre dans sa capacité de penser, d'agir, d'assimiler et de progresser mais elle est inséparable de la dimension collective. Cet aspect collectif fait allusion à l'environnement social de chaque individu qui peut l'influencer dans ses pratiques. Les résultats précédents nous ont souligné que la majorité des usagers fréquentant les cybercafés avaient des pré-requis en matière d'ordinateur et d'internet. Rares sont ceux qui ont fait vraiment le premier pas en découvrant l'outil informatique par le biais des cybercafés. Les cybercafés tananariviens ne sont donc pas des lieux dédiés au public pour commencer ou pour apprendre à utiliser l'ordinateur et l'internet. Ce sont plutôt des lieux dédiés à ceux qui possèdent déjà une notion, à ceux qui peuvent « se débrouiller » seuls dans la manipulation et surtout à ceux qui en ont besoin dans leur vie quotidienne.

Il reste à savoir si une évolution d'usage est observable ou pas au sein de ces cybercafés chez les usagers qui les fréquentent. Les indicateurs d'évolution sont les gestes et la manière de faire. Est-ce que les usagers qui fréquentent les cybercafés répètent les mêmes gestes et les mêmes manipulations ? Font-ils les mêmes choses ou en apprennent-ils de nouvelles à chaque visite ? Si oui, apprennent-ils par le biais des cybercafés et comment le processus se passe-t-il ?

Les observations des mêmes individus pendant quelques jours sur leur manipulation dans les cybercafés expliquent leurs usages. D'un jour à un autre, leurs usages sont monotones et identiques : les mêmes gestes se répètent, les mêmes sites sont consultés et les mêmes pratiques sont effectuées. A chaque visite dans le cybercafé d'Analakely, Alice, l'étudiante tananarivienne ouvre dans la première minute deux fenêtres en même temps pour consulter ses deux boîtes mails yahoo et hotmail. Elle utilise toujours le navigateur Mozilla Firefox comme « c'est le plus rapide » d'après ses expériences personnelles. Elle tape son login et son mot de passe hotmail et pendant que sa boîte mail hotmail se charge, elle fait en parallèle un saut vers les informations qui l'intéressent sur la page d'accueil de yahoo. Après avoir lues les informations sur yahoo, si informations intéressantes existent, elle entre son login et son mot de passe yahoo et bascule sur son mail hotmail. Elle lit ensuite un à un ses courriers dans hotmail, télécharge et enregistre dans sa clé usb les documents en pièce jointe et bascule encore une fois pendant le téléchargement vers l'autre fenêtre yahoo en faisant les mêmes manipulations. Cette consultation des mails dure à peu près entre 10 et 20 minutes par visite. Lorsque tous les courriers sont lus, elle fait quelques recherches sur google dont les intérêts peuvent varier. A chaque document susceptible de l'intéresser, elle copie sans lire en entier le document sur sa clé USB et ferme ensuite ses sessions. Chaque visite dure entre 30 min et 1h30min pour Alice. Elle répète les mêmes gestes à chaque fois qu'elle fréquente un cybercafé. Le cas d'Alice est une simple illustration des pratiques des usagers. Nos observations et nos entretiens permettent de le généraliser en affirmant que chacun des usagers possède ses propres habitudes et ses rituels étant donné que les centres d'intérêts sont différents d'un individu à un autre. « *Dès que je suis sur internet, premièrement, je regarde les boîtes mails, après je me déconnecte et je vais sur facebook. C'est une habitude. Et après je me connecte sur msn. Et après, je fais des trucs qui me reviennent à l'esprit, je ne sais pas : je regarde des blogs, ...* » (Aina, 17 ans, lycéen, Antananarivo). « *Dans les cybercafés, d'abord je regarde des mails. Après je me connecte sur yahoo messenger. Puis je regarde les blogs, les bandes annonces et les dessins animés.* » (Setra, 18 ans, Antananarivo). Ces gestes habituels font que les usages sont relativement stables et monotones dans les

cybercafés. Les usagers ont déjà des buts précis avant d'aller dans les cybercafés et leur démarche est utilitariste. Le temps de connexion dans les cybercafés est souvent limité par les moyens financiers qui ne leur permettent pas de naviguer partout et d'essayer de nouvelles manipulations sans intérêt précis (sans « utilité »). Les usages observés dans les cybercafés n'évoluent pas et les usagers n'ont pas la possibilité d'apprendre grand-chose dans ces espaces. Par contre, tous les usagers interrogés sur leur évolution dans la manipulation de l'ordinateur et de l'internet déclarent l'avoir connue au fil du temps. *« Mais oui, bien sûr, j'ai senti une évolution. Il y avait une grande évolution. Plein de différence. Par exemple, en 5^{ème}, je ne pensais pas télécharger des films, télécharger des jeux. Ce n'était pas le but, quoi !! (...) Oui, je dirai même que j'évolue de jour en jour. A force d'utiliser internet, j'apprends de plus en plus. Par exemple, là maintenant, je sais télécharger, je sais chercher des trucs, créer des pages web »* (Aina, 17 ans, lycéen, Antananarivo). Mais où et comment évolue cet usage ? Ces évolutions émanent non pas de la fréquentation des cybercafés mais plutôt de la familiarité avec l'ordinateur. Autrement dit, ce ne sont pas les cybercafés qui ont fait que l'utilisateur sent que ses pratiques évoluent mais plutôt le fait de répéter les mêmes manipulations que ça soit dans les cybercafés ou en dehors.

Les usagers interviewés déclarent tous être dépendants d'internet et qu'ils accordent une importance à l'ordinateur et l'internet dans leur vie quotidienne. La plupart utilise l'ordinateur en dehors des cybercafés, c'est-à-dire chez eux ou dans les lieux d'activité. Par contre, ils viennent dans les cybercafés pour internet non pas pour améliorer leurs pratiques. *« Je crois que moi, j'en ai besoin d'internet. Si je ne trouve pas internet et que je ne peux pas y aller pendant une semaine, une chose me manque énormément (...) J'ai beaucoup de temps à me mettre devant l'ordinateur. Disons, presque tous les jours mais pas plus de 30 minutes. Dès que j'ai le temps, dès que j'ai fini les études, je suis devant l'ordinateur. Comme d'habitude, je fais du jeu. »* (Setra, 18 ans, Antananarivo). *« Je suis dépendant d'internet. Et ça fait du mal sûrement sans internet. Internet est intégré dans ma vie. C'est devenu quelque chose d'indispensable »* (Aina, 17 ans, lycéen, Antananarivo). *« Le fait qu'on me prive d'internet me fait de l'effet. L'effet que déjà l'internet ça me donne l'accès à avoir des contacts avec mes amis qui ne sont pas juste à côté de chez moi, ben....Ca me priverait de ça, quoi !!! Moi, j'en ai besoin. Et au niveau des recherches aussi. Ben au niveau des livres, ça ne me suffit pas quoi !! On a besoin de l'internet. »* (Lova, étudiante en 1^{ère} année à l'université, Antananarivo). *« Internet, c'est un moyen pour moi de rester contact avec mes amis et une partie de ma famille déjà. Et donc, c'est important pour moi. »* (Alice, 19 ans, 1^{ère} année en Ecole d'agronomie, Antananarivo). Cette dépendance envers l'outil informatique est acquise au fur et à mesure que ces usagers utilisent et se familiarisent avec les objets. De la même manière, les soucis techniques de manipulation se découvrent généralement au cours des diverses manipulations et des contacts avec les objets techniques : plus un usager manipule, plus il découvre, plus il fait des erreurs, plus il acquiert le mécanisme d'utilisation et plus il avance dans ses pratiques. En cas de problèmes techniques, 54,4% des usagers tananariviens déclarent chercher eux-mêmes les solutions soit en cliquant partout pour réussir de débloquer le souci (47,60%), soit en ayant recours au forum sur internet (1,20%), soit en passant par l'aide logicielle (1,20%). Les autres essaient de demander de l'aide auprès de leurs proches (amis, famille, collègues,...) mais rares sont ceux qui abandonnent et laissent de côté les problèmes techniques. Seulement 1,60% des usagers fréquentant les cybercafés abandonnent sans chercher de solution en cas de problèmes, que ce soit en dehors ou dans les cybercafés. A l'intérieur des cybercafés, les interactions entre les usagers sont très rares. Chaque usager se concentre sur ce qu'il fait, chacun fixe son écran et les échanges entre usagers sont quasi-inexistants. Le seul échange possible que nous avons pu observer lors des séances d'observation est lorsqu'un poste rencontre un blocage technique (bug, problèmes d'écran ou de souris, coupure de connexion,...). Dans ce cas, l'utilisateur s'adresse directement à

l'animateur²⁰ ou au responsable du cybercafé pour solliciter de l'aide. Le responsable du cybercafé intervient dans ce cas pour aider l'utilisateur dans ses problèmes et essaie de régler les difficultés autant que possible. Si le responsable ne se sent pas capable de résoudre à son tour les sollicitations de l'utilisateur, il (elle) propose de changer de poste et de continuer avec un autre ordinateur.

Pour revenir aux usages dans les cybercafés, l'évolution de chaque usager n'est pas dû à la fréquentation d'un ou de plusieurs cybercafés car les échanges sont rares dans ces espaces. Les cybercafés tananariviens ne sont pas en réalité des lieux d'apprentissage pour apprendre et pour évoluer mais plutôt des lieux pour satisfaire les besoins des usagers : les besoins de rechercher des informations, les besoins de communiquer (chat, mail, visioconférence), les besoins de s'informer,.....

Au final, les cybercafés tananariviens sont des lieux permettant aux usagers d'avoir accès aux services accessibles de l'ordinateur et de l'internet. La particularité par rapport aux espaces publics du même type (cyberbase, cybercase, point d'accès public internet, espace public numérique, ...) existants dans les autres pays comme la France réside sur leur vocation. Les cybercafés tananariviens ont pour vocation d'offrir des services sous une logique marchande comme toute offre commerciale, où le vendeur propose des services à ses clients. Ce caractère marchand des cybercafés fait que les usagers viennent seulement dans ces espaces lorsqu'ils ont besoin de leurs services et achètent ensuite les services dont ils ont besoin. La démarche des usagers qui les fréquentent suit une logique utilitariste. Nos résultats permettent d'en déduire que les cybercafés ne sont pas des lieux pour s'échanger avec les autres utilisateurs et/ou avec l'animateur/responsable, ni pour perfectionner et encore moins pour évoluer au niveau des pratiques car les usagers effectuent les mêmes gestes pour chaque visite. Les usages identifiés de l'informatique et de l'internet dans ces espaces sont relativement stables et le temps de visite des usagers est assez limité.

Références bibliographiques

- AKRICH M., CALLON M., LATOUR B., « A quoi tient le succès des innovations? 2 : Le choix des porte-parole », *Gérer et Comprendre, Annales des Mines*, 12, 1988
- AKRICH M., CALLON M., LATOUR B., « A quoi tient le succès des innovations? 1 : L'art de l'intéressement », *Gérer et Comprendre, Annales des Mines*, 11, 1988
- Akrich, « Les utilisateurs, acteurs de l'innovation », in revue *Education permanente*, n°134, 1998, pp.79-89
- ANDRIANARIJONA H., « Internet à Madagascar. Un espace d'information en cours de construction », in *Médiamorphoses*, n°15, décembre 2005, pp 79-81
- BLUMLER J.G., KATZ E., "The Uses of Mass Communication", CA: Sage, Newbury Park, 1974
- BRETON P., PROULX S., « L'explosion de la communication », *La Découverte*, Paris, 2002
- DE CERTEAU M., « L'invention du quotidien, tome 1 : Arts de faire », Gallimard, Folio Essai, Paris, 1990
- FOURNET-GUERIN C., « Vivre à Tananarive. Géographie du changement dans la capitale malgache », Editions Karthala, Paris, 2007
- INSTAT, « Enquête sur les technologies de l'Information et de la Communication à Antananarivo et ses agglomérations », Novembre 2004
- LACROIX J.G., « Entrez dans l'univers merveilleux de Videoway » in « De la télématique aux autoroutes électroniques. Le grand projet reconduit », édité par Lacroix J.G. & Tremblay G., Presses Universitaires de Grenoble, Grenoble, 1994, pp.137-162

²⁰ J'entends par « animateur » la personne chargée de l'accueil présente dans chaque cybercafé.

MENZEL H., KATZ E., “Social Relations and Innovation in th Medical Profession: The Epidemiology of a new drug”, *Public Opinion Quaterly*, n° 19, 1955, pp.337-353

Ministère des Télécommunications, des Postes et la Communication, « Politique Nationale des Technologies de l’Information et de la Communication pour le Développement (PNTIC-D)», Janvier 2004

MORT P. R., « Educational Adaptability », *School Executive*, n° 71, 1953

PROULX S., « Trajectoire d’usages des technologies de communication : les formes d’appropriation d’une culture numérique comme enjeu d’une société de savoir », *Annales des télécommunications*, 57, n°3-4, Paris, 2002, pp.180-189

PROULX Serge, RUEFF Julien, LECOMTE Nicolas, “Une appropriation communautaire des technologies numériques de l’information”, Université de Québec à Montréal, Montréal, Mars 2007

ROGERS E., « Diffusion of innovations », 5th Edition, Free Press, New York, 2003

SIMONIN J., WOLF E., « Approcher les usages des TICs. Quand le terrain questionne les méthodes », *Travaux et documents. Usages et pratiques des TIC. Méthodes et terrain en questions*, n° 31, mars 2007

WORLD BANK, “Information and Communications for Development 2009: Extending Reach and Increasing Impact”, May 2009