

ANNEXES

Liste des annexes

LISTE DES ANNEXES	358
EXTRAITS DE <i>TRAITE DU ZEN ET DE L'ENTRETIEN DES MOTOCYCLETTES</i> DE ROBERT M. PIRSIG	359
CHIFFRES DETAILLES CONCERNANT LA DIFFUSION DU MOBILE EN FRANCE (SOURCE ARCEP)	360
EXTRAITS DE QUESTIONNAIRES.....	366
CHRONOLOGIE DES PRINCIPAUX ECHANGES DE COURRIERS.....	367
LISTES DES SPOTS PUBLICITAIRES DIFFUSES ENTRE 1996 ET 2006 PAR NOKIA, MOTOROLA ET ERICSSON, NON RETENUS POUR L'ANALYSE APRES VISUALISATION	370
EVOLUTION DE REPRESENTATIONS SOCIO-TECHNIQUES : EXEMPLES DE PUBLICITES PRESSE ET DE MANUELS DU TELEPHONE FIXE	372
TABLEAU DE RECENSEMENT DES UTILISATIONS REPRESENTEES DANS LES SPOTS PUBLICITAIRES NOKIA, MOTOROLA ET (SONY) ERICSSON DIFFUSES ENTRE 1996 ET 2006.....	374
CAPTURES DE SPOTS PUBLICITAIRES ILLUSTRANT NOS CONSTATS.....	381
DES MODALITES DE REPRESENTATIONS D'UTILISATIONS DANS LES SPOTS PUBLICITAIRES PEU SIGNIFIANTES.....	383

Extraits de *Traité du zen et de l'entretien des motocyclettes* de Robert M. Pirsig

Sur la technophobie

« Il suffit de traverser une zone industrielle pour se trouver, en effet, confronté avec la technologie. On voit de hautes clôtures de barbelés, des grilles verrouillées, des panneaux d'INTERDICTION. Au-delà, noyées dans des vapeurs de suie, d'étranges formes de métal et de brique. Nul ne sait ce qui se trame dans la zone et l'on n'en connaît pas les maîtres. Comment ne pas se sentir étranger, perdu, exclu ? Votre présence même est indésirable en ces lieux. La technologie a fait de vous un étranger à qui l'on hurle : « sors ! » Il y a bien une explication : ces usines servent l'humanité. Mais d'une manière indirecte. Ce qui saute aux yeux, tout de suite, ce sont les panneaux d'INTERDICTION. Ce qu'on voit, ce sont de petits hommes qui, comme des fourmis s'occupent du monstre. Même si j'avais une place ici, même si je n'étais pas un étranger, je ne serais qu'une de ces fourmis, et je ressentirais de l'hostilité devant un semblable univers. C'est ce même phénomène de rejet qui explique les réactions de John et Sylvia. Leur parler de valves, de roulements, de clés à molette, c'est les plonger dans un monde déshumanisé qu'ils préféreraient oublier à jamais ».

Robert M. Pirsig *Traité du zen et de l'entretien des motocyclettes* pp.28-29

Exemple de rejet des manuels techniques

« On retrouve la même insouciance dans les manuels d'utilisation des ordinateurs sur lesquels je travaille – c'est comme ça que je gagne ma vie, onze mois sur douze. Je sais que ces brochures sont remplies d'erreurs, d'imprécisions, de lacunes et d'informations si mal rédigées qu'il faut les relire six fois avant d'y comprendre quelque chose. Ces manuels-là dénotent la même attitude de badaud que j'ai décelé chez les mécanos. Mais ce sont des manuels pour badauds, reposant sur l'idée que la machine est isolée dans le temps et l'espace, sans relation avec aucun autre élément de l'univers. Elle n'a pas de lien avec vous ; ou votre seul lien avec elle, c'est la possibilité de resserrer ou de desserrer boulons et manettes, de remettre de l'huile, de gonfler les pneus et tutti quanti... »

Robert M. Pirsig *Traité du zen et de l'entretien des motocyclettes* p. 39

Chiffres détaillés concernant la diffusion du mobile en France (source ARCEP)

Taux de pénétration du téléphone mobile en France (1997-2005)

Date	11/1997	12/1997
Taux de pénétration en %	8,50	9,98

Date	01/1998	02/1998	03/1998	04/1998	05/1998	06/1998	07/1998	08/1998	09/1998	10/1998	11/1998	12/1998
Taux de pénétration en %	10,50	11,00	11,50	11,90	12,40	13,30	14,10	14,60	15,40	16,20	17,00	19,20

Date	01/1999	02/1999	03/1999	04/1999	05/1999	06/1999	07/1999	08/1999	09/1999	10/1999	11/1999	12/1999
Taux de pénétration en %	20,00	20,70	21,40	22,20	23,10	23,70	24,90	25,80	27,00	28,50	30,00	34,30

Date	01/2000	02/2000	03/2000	04/2000	05/2000	06/2000	07/2000	08/2000	09/2000	10/2000	11/2000	12/2000
Taux de pénétration en %	36,20	37,00	37,70	-	-	40,40	-	-	43,60	-	-	49,40

Date	03/2001	06/2001	09/2001	12/2001	03/2002	06/2002	09/2002	12/2002	03/2003	06/2003	09/2003	12/2003
Taux de pénétration en %	52,10	55,10	57,60	61,60	62,00	62,70	62,60	64,00	64,50	65,30	66,50	69,10

Date	03/2004	06/2004	09/2004	12/2004	03/2005	06/2005	09/2005	12/2005	12/2006
Taux de pénétration en %	69,50	70,00	71,10	73,90	74,50	75,20	76,60	79,70	85,70

Rq : le calcul prend en compte les MVNO à partir de septembre 2005

Nombre d'abonnés au téléphone mobile (ou radiotéléphone) en France (sources *Mobile Communications Financial Times* puis DGT puis ART)

Date	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992
Nombre d'abonnés (total)	-	-	-	114	9 482	39 254	98 338	179 500	283 506	373 395	435 000

Année 1992

Date	01/1992	02/1992	03/1992	04/1992	05/1992	06/1992	07/1992	08/1992	09/1992	10/1992	11/1992	12/1992
France Télécom RC2000	287 695	295 555	300 000	302 000	300 000	303 000	316 000	320 000	324 000	328 000	324 000	324 000
SFR NMT 450	85 700	87 000	89 000	92 000	93 600	94 000	99 400	100 000	100 000	102 000	107 000	111 000
Total	373 395	382 555	389 000	394 000	393 600	397 000	415 400	420 000	424 000	430 000	431 000	435 000

Année 1993

Date	01/1993	02/1993	03/1993	04/1993	05/1993	06/1993	07/1993	08/1993	09/1993	10/1993	11/1993	12/1993
France Télécom RC2000	326 000	330 000	331 667	333 584	330 000	330 000	328 000	-	330 000	330 000	325 000	323 000
France Télécom GSM	-	-	-	6 000	9 000	12 000	15 000	-	23 000	35 000	41 000	56 000
Total France Télécom	326 000	330 000	331 667	339 584	339 000	342 000	343 000	-	353 000	365 000	366 000	379 000
SFR NMT 450	111 000	113 175	115 925	120 000	121 000	123 000	125 000	-	127 500	129 000	130 000	140 000
SFR GSM	-	-	-	3 000	3 700	4 000	7 000	-	9 100	9 000	10 000	10 000
Total SFR	111 000	113 175	115 925	123 000	124 700	127 000	132 000	-	136 600	138 000	140 000	150 000
Total analogique	437 000	443 175	447 592	453 584	451 000	453 000	453 000	-	457 500	459 000	455 000	463 000
Total numérique	-	-	-	9 000	12 700	16 000	22 000	-	32 100	44 000	51 000	66 000

Année 1994

Date	01/1994	02/1994	03/1994	04/1994	05/1994	06/1994	07/1994	08/1994	09/1994	10/1994	11/1994	12/1994
France Télécom RC2000	340 000	317 000	-	312 333	310 098	320 000	303 000	-	-	-	-	201 600
France Télécom GSM	79 000	95 000	-	130 000	147 000	180 000	218 000	-	-	-	-	369 200
Total France Télécom	419 000	412 000	-	442 333	457 098	500 000	521 000	-	-	-	-	570 800
SFR NMT 450	130 000	130 500	-	134 535	136 046	137 000	138 000	-	-	-	-	143 900
SFR GSM	12 000	13 000	-	14 441	20 000	35 000	48 000	-	-	-	-	89 200
Total SFR	142 000	143 500	-	148 976	156 046	172 000	186 000	-	-	-	-	233 100
Total analogique	470 000	447 500	-	446 868	446 144	457 000	441 000	-	-	-	-	345 500
Total numérique	91 000	108 000	-	144 441	167 000	215 000	266 000	-	-	-	-	458 400

Année 1995

Date	01/1995	02/1995	03/1995	04/1995	05/1995	06/1995	07/1995	08/1995	09/1995	10/1995	11/1995	12/1995
France Télécom RC2000	196 700	192 600	188 400	185 000	181 200	177 200	173 200	169 900	165 400	-	157 000	153 600
Itineris	386 300	403 700	429 300	450 400	482 500	516 700	541 100	556 600	587 000	-	645 800	700 700
Total France Télécom	583 000	596 300	617 700	635 400	663 700	693 900	714 300	726 500	752 400	-	802 800	854 300

SFR analogique	144 100	144 000	144 400	144 500	145 100	145 300	145 300	144 700	144 800	-	143 400	142 600
SFR numérique	93 800	99 300	108 100	121 100	138 200	165 000	182 300	190 500	210 300	-	264 200	300 100
<i>SRR</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5 400
Total SFR	237 900	243 300	252 500	265 600	283 300	310 300	327 600	335 200	355 100	-	407 600	448 100
Total analogique	340 800	336 600	332 800	329 500	326 300	322 500	318 500	314 600	310 200	-	300 400	296 200
Total numérique	480 100	503 000	537 400	571 500	620 700	681 700	723 400	747 100	797 300	-	910 000	1 006 200

Année 1996

Date	01/1996	02/1996	03/1996	04/1996	05/1996	06/1996	07/1996	08/1996	09/1996	10/1996	11/1996	12/1996
France Télécom RC2000	146 400	141 100	135 800	131 100	127 200	122 300	117 000	113 200	108 400	103 100	98 100	94 000
Itineris	723 200	757 000	797 600	835 000	884 000	937 400	992 500	1 032 200	1 091 100	1 154 300	1 211 900	1 327 900
<i>Ameris</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	4 500	5 800	7 000	8 700
France Télécom numérique	146 400	141 100	135 800	131 100	127 200	122 300	117 000	113 200	1 095 600	1 160 100	1 218 900	1 336 600
Total France Télécom	869 600	898 100	933 400	966 100	1 011 200	1 059 700	1 109 500	1 145 400	1 204 000	1 263 200	1 317 000	1 430 600
SFR analogique	141 200	139 900	137 800	136 000	134 400	132 700	130 500	129 000	126 900	123 700	121 300	118 200
SFR	323 500	353 000	383 000	416 100	455 000	499 600	541 600	563 100	600 800	660 300	715 400	809 700
<i>SRR</i>	6 100	6 700	7 200	7 800	8 400	9 000	9 500	10 200	11 200	12 100	12 600	14 000
SFR numérique	329 600	359 700	390 200	423 900	463 400	508 600	551 100	573 300	612 000	672 400	728 000	823 700
Total SFR	470 800	499 600	528 000	559 900	597 800	641 300	681 600	702 300	738 900	796 100	849 300	941 900
Bouygues Telecom	-	-	-	-	-	12 600	22 100	31 900	44 800	60 700	72 100	90 200
Total analogique	287 600	281 000	273 600	267 100	261 600	255 000	247 500	242 200	235 300	226 800	219 400	212 200
Total numérique	1 052 800	1 116 700	1 187 800	1 258 900	1 347 400	1 458 600	1 565 700	1 637 400	1 752 400	1 893 200	2 019 000	2 250 500

Réseaux ouverts au public : le 30/04/1995

SRR (Réunion) : filiale de SFR

Olla (Toulouse) : filiale de France Télécom

Améris (France Caraïbes) : filiale de France Télécom

Dès fin 1994 (chiffres de la DGT (observatoire des mobiles) – les radiotéléphones en France)

Année 1997

Date	01/1997	02/1997	03/1997	04/1997	05/1997	06/1997	07/01997	08/1997	09/1997	10/1997	11/1997	12/1997
France Télécom RC2000	89 200	84 900	80 800	76 000	72 200	67 900	61 900	58 100	-	50 900	47 800	44 400
Itineris/Ola	1 403 800	1 463 200	1 560 000	1 646 600	1 753 000	1 931 600	2 103 000	2 186 100	-	2 425 400	2 575 700	3 000 200
<i>Ameris</i>	9 700	10 700	11 800	13 100	14 200	17 300	17 900	18 900	-	21 400	22 600	28 000

<i>Olla</i>	5 300	6 200	6 800	7 300	7 500	7 200	6 700	6 300	-	7 800	7 900	7 900
France Télécom numérique	1 418 800	1 480 100	1 578 600	1 667 000	1 774 700	1 956 100	2 127 600	2 211 300	-	2 454 600	2 606 200	3 036 100
Total France Télécom	1 508 000	1 565 000	1 659 400	1 473 000	1 846 900	2 024 000	2 189 500	2 269 400	-	2 505 500	2 654 000	3 080 500
SFR analogique	114 900	112 300	109 600	106 000	103 300	100 100	96 900	94 500	-	87 300	84 600	80 500
SFR GSM	864 100	925 400	1 013 900	1 065 400	1 134 700	1 222 000	1 304 400	1 364 800	-	1 666 300	1 792 400	2 124 400
<i>SRR</i>	14 500	15 100	16 000	16 900	18 300	19 800	20 800	21 700	-	23 900	24 700	26 700
SFR numérique	878 600	940 500	1 029 900	1 082 300	1 153 000	1 241 800	1 325 200	1 386 500	-	1 690 200	1 817 100	2 151 100
Total SFR	993 500	1 052 800	1 139 500	1 188 300	1 256 300	1 341 900	1 422 100	1 481 000	-	1 777 500	1 901 700	2 231 600
Bouygues Telecom	100 700	108 300	125 000	147 100	169 300	194 700	211 800	226 400	-	358 100	399 300	505 200
Total analogique	204 100	197 200	190 400	182 000	175 500	168 000	158 800	152 600	-	138 200	132 400	124 900
Total numérique	2 398 100	2 528 900	2 733 500	2 896 400	3 097 000	3 392 600	3 664 600	3 824 200	-	4 502 900	4 822 600	5 692 400

Année 1998

Date	01/1998	02/1998	03/1998	04/1998	05/1998	06/1998	07/1998	08/1998	09/1998	10/1998	11/1998	12/1998
France Télécom analogique	40 600	36 700	33 400	30 500	28 100	25 600	22 000	19 700	17 200	15 000	12 800	9 700
France Télécom numérique	3 177 800	3 263 300	3 416 900	3 551 300	3 671 800	3 928 000	4 166 400	4 321 400	4 534 400	4 759 900	4 966 200	5 542 600
Total France Télécom	3 218 400	3 339 700	3 450 300	3 581 800	3 699 900	3 953 600	4 188 400	4 341 100	4 551 600	4 774 900	4 979 000	5 552 300
SFR analogique	76 700	73 400	70 000	65 400	61 400	56 900	52 500	49 600	46 600	43 400	40 500	37 500
SFR numérique	2 284 700	2 389 700	2 520 600	2 621 100	2 743 600	2 951 100	3 093 100	3 200 800	3 369 800	3 542 900	3 710 700	4 213 800
Total SFR	2 361 400	2 463 100	2 590 600	2 686 500	2 805 000	3 008 000	3 145 600	3 250 400	3 416 400	3 586 300	3 751 200	4 251 200
Bouygues Telecom	557 300	593 200	645 700	682 100	721 100	798 600	865 900	915 300	981 900	1 063 800	1 158 800	1 406 500
Total analogique	117 300	110 100	103 400	95 900	89 500	82 500	74 500	69 300	8 886 100	58 400	53 300	47 200
Total numérique	6 019 800	6 285 900	6 583 200	6 854 500	7 136 500	7 677 700	8 125 400	8 437 500	63 800	9 366 600	9 835 700	11 162 900

Année 1999

Date	01/1999	02/1999	03/1999	04/1999	05/1999	06/1999	07/1999	08/1999	09/1999	10/1999	11/1999	12/1999
France Télécom analogique	8 300	7 500	5 600	1 600	1 500	1 500	1 300	1 200	800	700	-	-
France Télécom numérique	5 755 100	5 955 400	6 183 500	6 405 500	6 679 200	7 020 700	7 375 500	7 629 200	7 984 200	8 373 500	8 829 100	10 051 000
Total France Télécom	5 763 400	5 962 900	6 189 100	6 407 100	6 680 700	7 022 200	7 376 800	7 630 400	7 985 000	8 374 200	8 829 100	10 051 000
SFR analogique	33 200	29 500	25 100	22 100	19 800	-	-	-	-	-	-	-
SFR numérique	4 367 100	4 517 900	4 654 800	4 730 800	4 970 000	5 237 200	5 482 700	5 653 400	5 876 500	6 176 900	6 471 300	7 334 800
Total SFR	4 400 300	4 547 400	4 679 900	4 815 700	4 989 800	5 237 200	5 482 700	5 653 400	5 876 500	6 176 900	6 471 300	7 334 800
Bouygues Telecom	1 487 200	1 559 800	1 620 400	1 709 800	1 818 800	1 959 000	2 098 400	2 202 000	2 360 900	2 553 000	2 740 900	3 233 200

Total analogique	41 500	37 000	30 700	23 700	21 300	1 500	1 300	1 200	800	700	-	-
Total numérique	11 609 400	12 033 100	12 458 700	12 908 900	13 468 000	14 216 900	14 956 600	15 484 600	16 221 600	17 103 400	18 041 300	20 619 000

Année 2000

Date	01/2000	02/2000	03/2000	06/2000	09/2000	12/2000
France Télécom (Itineris)	10 528 300	10 726 900	10 926 400	11 683 000	12 571 500	14 310 800
SFR (Cegetel)	7 799 200	7 920 300	8 069 600	8 640 800	9 169 100	10 159 800
Bouygues Telecom	3 446 200	3 553 800	3 649 600	3 971 400	4 457 900	5 210 700
Total	21 773 700	22 201 000	22 645 600	24 295 200	26 198 500	29 681 300

A partir de cette date observation de l'ART uniquement par trimestre

Année 2001

Date	03/2001	06/2001	09/2001	12/2001
Groupe Orange (<i>Itineris jusqu'en juin 2001</i>)	15 089 400	15 926 400	16 600 600	17 822 700
Groupe SFR (Cegetel)	10 616 000	11 224 300	11 750 600	12 555 300
Groupe Bouygues Telecom	5 608 800	5 971 900	6 248 900	6 619 400
Total	31 314 200	33 122 600	34 600 100	36 997 400

Année 2002

Date	03/2002	06/2002	09/2002	12/2002
Groupe Orange	18 276 800	18 624 600	18 794 800	19 215 500
Groupe SFR	12 758 500	12 987 100	13 148 500	13 546 900
Groupe Bouygues Telecom	6 273 800	6 195 700	5 808 200	5 822 900
Total	37 309 100	37 807 400	37 751 500	38 585 300

Année 2003

Date	03/2003	06/2003	09/2003	12/2003
Groupe Orange	19 230 900	19 367 900	19 615 000	20 328 600
Groupe SFR	13 711 200	13 914 300	14 188 600	14 724 400
Groupe Bouygues Telecom	5 953 100	6 096 000	6 322 000	6 630 100
Total	38 895 200	39 378 200	40 125 600	41 683 100

Année 2004

Date	03/2004	06/2004	09/2004	12/2004
Groupe Orange	20 371 200	20 395 800	20 605 200	21 251 500
Groupe SFR	14 827 800	14 942 200	15 139 400	15 819 800
Groupe Bouygues Telecom	6 740 400	6 903 500	7 123 000	7 468 400
Dauphin Telecom	-	1 900	2 600	5 300
Outremer telecom	-	-	-	6 800
Total	41 940 800	42 243 400	42 870 200	44 551 800

Année 2005

Date	03/2005	06/2005
Groupe Orange	21 322 700	21 472 100
Groupe SFR	16 014 700	16 225 400
Groupe Bouygues Telecom	7 573 800	7 664 200
Dauphin Telecom	4 800	6 100
Outremer telecom	10 600	15 000
Total	44 926 600	45 382 800

Extraits de questionnaires

Questionnaire sur la conception des modes d'emploi de téléphones mobiles

Destinataire : constructeurs de téléphones mobiles

Objectif : déterminer les modalités et spécificités de production des manuels de téléphone mobile

- question n°1 : Comment se déroule la conception/rédaction des modes d'emploi de téléphone mobile ? Est-elle effectuée par un service interne ou est-elle sous-traitée et réalisée par une société externe spécialisée ? Quelles sont les grandes étapes de réalisation de ces documents ?
- question n°2 : Est-ce que les modes d'emploi de mobiles font l'objet de mises à jour avant réédition ? Existe-t-il un système informatique de gestion des mises à jour ?
- question n°3 : L'utilisateur final participe-t-il à la phase de rédaction du mode d'emploi d'une manière ou d'une autre (test ou post-test) ?
- question n°4 : Les versions françaises des modes d'emploi sont-elles conçues, rédigées, traduites et imprimées en France ? A l'étranger ?
- question n°5 : A quel moment de la conception d'un nouveau modèle la rédaction de son mode d'emploi débute-t-elle ? Lorsque le prototype est réalisé ou après ?

Questionnaire sur les principales caractéristiques de production des documents publicitaires

Destinataire : constructeurs et opérateurs de téléphones mobiles

Objectif : déterminer les conditions de production des documents publicitaires autour du mobile (catalogues, *leaflets*...)

- question n°1 : Comment les campagnes publicitaires sont-elles élaborées (chaîne de production, lieu, période, occasion...) ?
- question n°2 : Quels sont les destinataires ? Existe-t-il une répartition des cibles en fonctions des supports ?
- question n°3 : Quels sont les principaux supports employés pour promouvoir un téléphone mobile ou un service associé ? Comment le choix s'opère-t-il entre les supports (nature du modèle ou du service, coût...) ?
- question n°4 : Dans quelle zone géographique les documents sont-ils diffusés ? Les documents sont-ils déclinés dans différents pays (simple traduction linguistique) ?
- question n°5 : Comment les informations sur le marché sont-elles recueillies (veille, enquête annuelle, observation participante...)

Chronologie des principaux échanges de courriers

Concernant nos différents échanges avec les services des constructeurs, nous tenons à indiquer la présence d'un changement de posture vis-à-vis de nos demandes. Il nous semble refléter le « succès » du téléphone mobile. Au cours de nos deux premières années de recherche (2003/2004), nos interlocuteurs essayaient de satisfaire nos requêtes. Les années suivantes, obtenir des données, ou tout au moins s'entretenir avec des services spécifiques, est devenu beaucoup plus difficile. Nous supposons que les sollicitations auprès des constructeurs se sont fortement accrues, entraînant un filtrage plus important des demandes.

Chronologie des principales demandes et réponses obtenues¹					
Date	Nature de la demande	Destinataire	Première réponse	Bilan après relances	Extrait de réponses
Avril 2007	Recherche d'informations sur la rédaction des manuels chez les constructeurs (qui ? où ? comment ?...)	Divers services des trois constructeurs sélectionnés	Soit nouvelle demande à formuler auprès d'un autre service soit absence de réponse	Absence de réponse après les relances écrites et téléphoniques	« Nous vous conseillons d'adresser votre demande par fax auprès de notre service marketing via »
Octobre-Novembre 2006	Recherche de chronologie précise des dates de commercialisation des modèles retenus et de l'ajout de leurs fonctionnalités	Service clients et service technique des trois constructeurs sélectionnés	Consultez les sites.	Les relances téléphoniques ont permis d'obtenir des informations sur les ajouts de fonctionnalités pour les modèles Nokia	« Les principales informations relatives à nos produits sont disponibles sur nos sites Internet »
Février 2006	Récupération des manuels manquants concernant les modèles de téléphone mobile référencés dans notre corpus	Service clients et service technique des trois constructeurs sélectionnés	Deux types de réponses obtenues : soit ces manuels ne sont plus disponibles, soit ils sont disponibles sur le site		

¹ Nous tenons à remercier toutes les personnes contactées qui nous ont aidée dans notre recherche.

Précisons que d'autres courriers ont été envoyés entre septembre 2003 et septembre 2004 afin de récupérer les publicités et modes d'emploi des micro-ordinateurs, consoles de jeux vidéos de salon mais aussi ceux des opérateurs de mobiles. N'ayant finalement pas analysé ces documents lors de cette étude, nous n'avons pas indiqué les échanges de courriers dont ils sont issus.

Novembre 2005 – Janvier 2006	Recherche des manuels de téléphones mobiles version papier	Services des constructeurs et entreprises de réparation agréées	Deux types de réponses obtenues : soit vous les trouverez sur le site, soit contactez un autre service	Bilan un seul manuel papier reçu	« Bonjour, vous trouverez les notices à cette adresse web : » « Chère Madame, Nous vous remercions d'avoir contacté [...] En référence à votre courriel, nous vous invitons à contacter le service commercial au »
Décembre 2004 – Septembre 2005	Recherche sur les significations des noms de téléphones	Responsables de sites de guides d'achats, forum de fans, services marketing des constructeurs...	Les noms dépendent des caractéristiques techniques de l'appareil et de son système d'exploitation		Réponse d'un fan : « Chez Nokia, pas vraiment de logique... sinon pour eux peut-être car au niveau des clients, c'est le flou artistique total » « Les Sony Ericsson, les séries "P" pour les Smartphones (P800, P900, P910i), "Z" pour ceux à clapet (Z200, Z600, Z500), T pour les mobiles haut de gamme comme les T610, T630 ou le remplaçant avec le K700i. Il n'y a pas vraiment de règle chez aucun constructeur »
Décembre 2004	Recherche d'une chronologie précise des dates de commercialisation des mobiles	Sites spécialisés	Consulter les sites de guides d'achat		
Février 2003 – Mai 2004	Recherche des publicités presse, affiches, campagnes publicitaires des téléphones mobiles	Services clients, marketing de l'ensemble des constructeurs, musée de la publicité	Contacteur les services appropriés (service marketing, service communication, agences de publicités...)	Envois parcellaires de publicités presse, <i>leaflet</i> , spots publicitaires... Impossibilité d'envoyer l'intégralité des documents	problème d'archivage
Janvier 2004	Recherche des documents via le système de dépôt légal	Services de la BNF			« Comme suite à votre demande relative à des recueils comportant des notices d'utilisation de téléphones [...] je vous informe des résultats obtenus après recherches menées [...] aucune notice d'utilisation. En conclusion, il semble que ce type de document ne soit pas déposé au titre du Dépôt légal. »
Novembre 2003	Informations sur le marché de la téléphonie mobile en France	Instituts d'analyses marketing spécialisées	Données confidentielles ou rapports payants		« [...] ne délivre pas dans le domaine public les informations que vous souhaitez obtenir. En tant que panéliste, prestataire de service, [...] commercialise ces informations ».

Avril 2003	Dater la rédaction technique en France (déterminer les origines)	CRT	Réponse précise difficile à obtenir		« Je crains de ne pas pouvoir vous apporter beaucoup plus d'informations qu'[...] sur l'histoire de la rédaction technique en France »
------------	--	-----	-------------------------------------	--	--

Listes des spots publicitaires diffusés entre 1996 et 2006 par Nokia, Motorola et Ericsson, non retenus pour l'analyse après visualisation

Numéro	Date de diffusion	Titre du spot audiovisuel	Contenu
1	Octobre 2000	Nokia New stand	Spot publicitaire pour un jeu organisé par la marque
2	Octobre 2000	Nokia Store	Spot publicitaire pour un jeu organisé par la marque
3	Octobre 2000	Nokia Téléphone	Spot publicitaire pour un jeu organisé par la marque
4	Octobre 2000	Nokia Flatiners	Spot publicitaire pour un jeu organisé par la marque
5	Mai 2001	Club Nokia jumeau	Spot publicitaire pour un service Nokia
6	Mai 2001	Club Nokia Coin Coin	Spot publicitaire pour un service Nokia
7	Septembre 2001	Nokia Quick Draw	Spot publicitaire pour un jeu organisé par la marque
8	Septembre 2001	Nokia Nails	Spot publicitaire pour un jeu organisé par la marque
9	Novembre 2001	Nokia Manchester	Spot publicitaire pour un jeu organisé par la marque
10	Novembre 2001	Nokia Dice Escape	Spot publicitaire pour un jeu organisé par la marque
11	Janvier 2002	Nokia Clarisse	Communication institutionnelle
12	Janvier 2002	Nokia Eric et Mickael	Communication institutionnelle
13	Octobre 2002	Nokia Play with your Identity (deux versions)	Spot publicitaire pour un jeu organisé par la marque
14	Juillet 2005	Nokia live 8 sortie	Communication événementielle (événement organisé par Nokia)
15	Juillet 2005	Nokia live 8 entrée	Communication événementielle (événement organisé par Nokia)
16	Septembre 2005	Nokia twenty lives	Communication événementielle (événement organisé par Nokia)
17	Avril 1996	Ericsson rendre la vie plus facile	Communication institutionnelle
18	Février 1998	Ericsson cœur	Communication institutionnelle
19	Février 1998	Ericsson message	Communication institutionnelle
20	Février 1998	Ericsson opéra	Communication institutionnelle

21	Février 1998	Ericsson cadre	Communication institutionnelle
22	Février 1998	Ericsson je t'aime	Communication institutionnelle
23	Février 1998	Ericsson pensées	Communication institutionnelle
24	Février 1998	Ericsson amour	Communication institutionnelle
25	Décembre 1999	Ericsson cœur supporter	Sponsoring pour le club de football l'Olympique de Marseille
26	Octobre 2000	Internet Mobile Ericsson Sofa	Spot publicitaire pour l'Internet mobile (service)
27	Mai 1998 à Février 1999	Motorola Ailes (2 versions)	Communication institutionnelle

Evolution de représentations socio-techniques : exemples de publicités presse et de manuels du téléphone fixe

Publicités presse

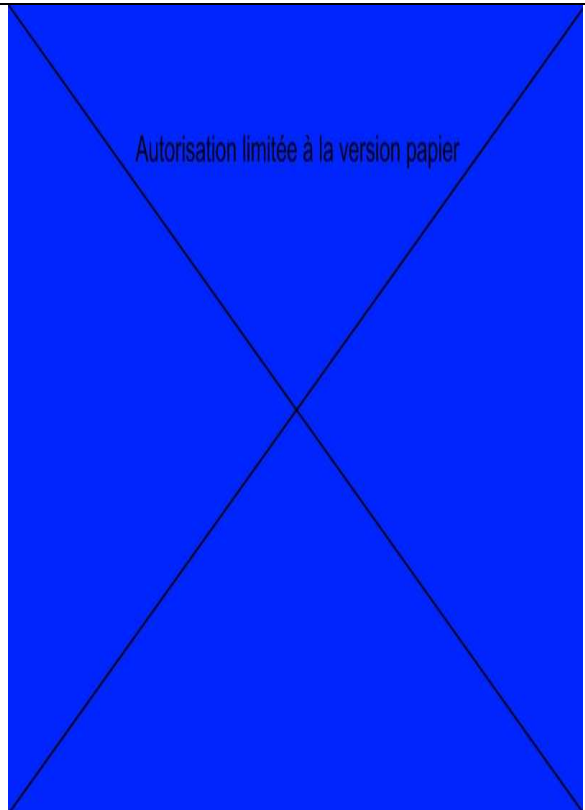
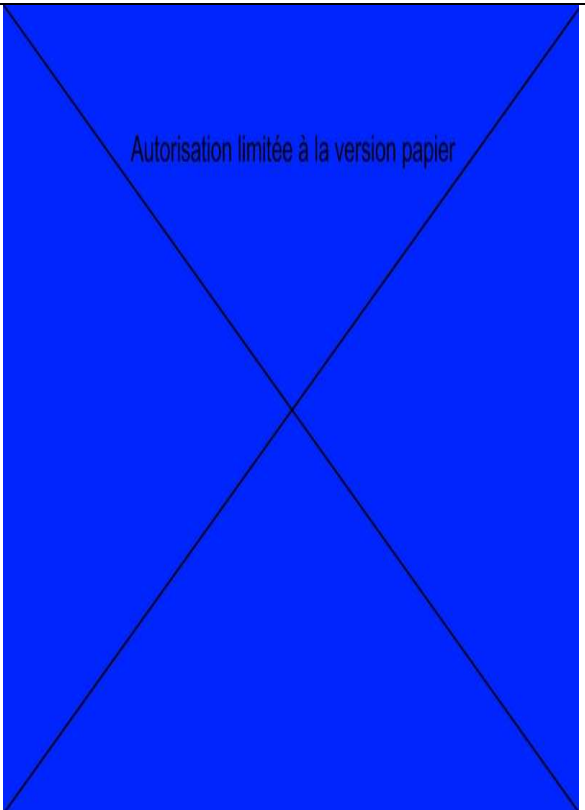
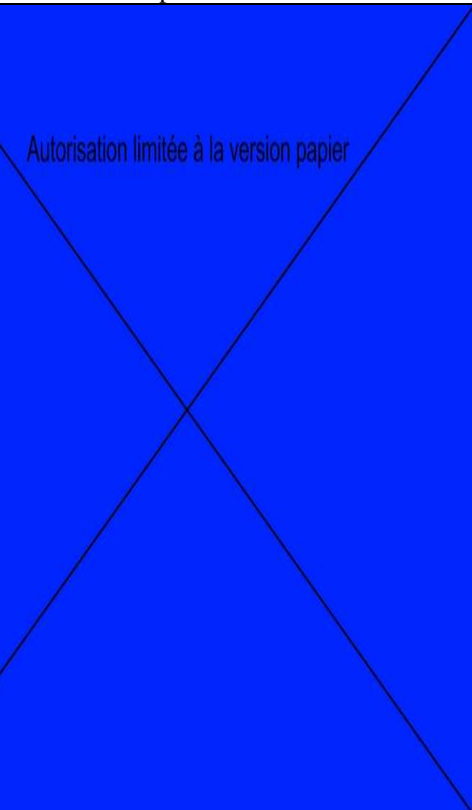
Publicité CTTH	Publicité du BHV	Publicité pour l'Ericofon
		
Années 20	Années 30	Années 60
Source http://www.1211.com/		

Illustration 87 Exemples de publicités presse sur le téléphone fixe

Guide d'utilisation

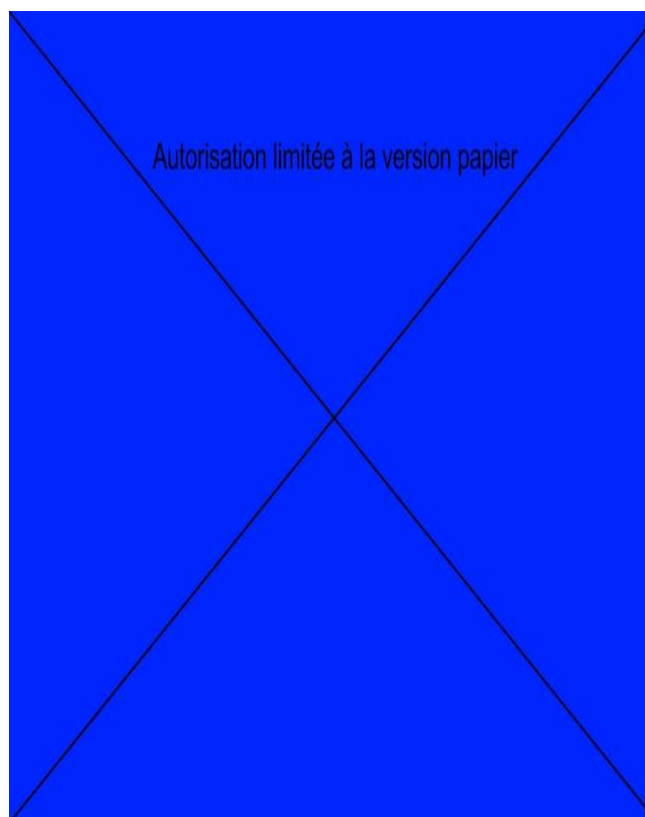


Illustration 88 Instructions pour l'usage des téléphones (la liste des abonnés juin 1886)¹

¹ Source : <http://perso.orange.fr/fredouille/englishdoc.htm>

**Tableau de recensement des utilisations représentées dans les spots publicitaires
Nokia, Motorola et (Sony) Ericsson diffusés entre 1996 et 2006**

Date de diffusion	Modèles	Utilisations représentées	Modes de représentation
11/1996	Nokia 8110	Téléphoner (émettre et recevoir)	Mis en images
05/1997 <i>Addition</i>	Motorola Startac	<i>Spot descriptif sur la conception (Aucune utilisation mise en scène)</i>	
05/1997	Nokia 3110	Téléphoner (émettre et recevoir)	Mis en images
05/1997	Ericsson Gf 788	Téléphoner	Mis en images
05/1997	Ericsson GH688	Recevoir un SMS Agenda (rappel de rendez-vous) Consulter l'heure	Mis en images
09/1997 <i>Bikini</i>	Motorola Startac	Téléphoner (recevoir)	Mis en images
10/1997 <i>Coup franc</i>	Motorola Startac	Téléphoner (recevoir)	Mis en images
02/1998	Nokia 6110	Téléphoner (émettre et recevoir)	Mis en images
02/1999	Nokia 9110 Communicator	Téléphoner (émettre) Recevoir des images	Mis en images
		Téléphoner Faxer Surfer sur Internet Envoyer un e-mail Envoyer des images Recevoir des images	Énoncé voix-off
08/1999	Nokia 3210	Recevoir un SMS	Mis en images
		Composer un SMS Envoyer un SMS Changer de façade	Mis en images et énoncés par la voix-off
		Téléphoner	Énoncé (cf. voix-off « parler »)
09/1999	Motorola Timeport	Émettre des appels	Mis en images

09/1999	Motorola V	Tortue cherche à s'accoupler avec le téléphone	Mis en images
11/1999	Nokia 7110 Foin	Rechercher des informations	Enoncé et mis en images par allusion à une expression figée de la langue française : <i>chercher une aiguille dans une botte de foin</i>
11/1999	Roue	Rechercher des informations	Enoncé et mis en images par allusion à une expression figée de la langue française : <i>tourner en rond</i>
11/1999	Chaîne	Rechercher des informations	Enoncé et mis en images par allusion à une expression figée de la langue française : <i>être enchaîné</i>
11/1999	Nokia 8210 Capoiera	Emettre un appel	Mis en images
03/2000	Ericsson T28	Emettre un appel	Mis en images
03/2000	Motorola serpent	Rechercher des informations Naviguer dans le menu	Mise en images
		Accéder à Internet	Enoncé et mis en images
05/2000	Motorola Fred	Téléphoner Ecouter la radio Rechercher sur Internet	Mis en images et mentions écrites (mise en forme comme une de liste menus)
08/2000	Nokia 9110i	Accès aux services WAP Envoi mail Fonction fax	Mis en images
		Interroger son compte bancaire Envoyer un mail d'amour Envoyer des fax	Enoncé
09/2000	Motorola Ben	Téléphoner Ecouter la radio Rechercher sur Internet	Mis en images et mentions écrites (mise en forme comme une liste de menus)
11/2000	Nokia 6210	Agenda Accès aux services WAP (fleurs)	Mis en images

		Accès aux services Internet mobile Consulter le trafic routier Confirmer ses rendez-vous par mail Envoyer des fleurs	Enoncé
03/2001	Nokia 8210 Morning sun	Téléphoner	Mis en images
06/2001	Nokia 9210 Communicator	Consulter des graphiques type Excel Regarder une vidéo	Mis en images
		Téléphoner Gérer ces e-mails Surfer sur Internet Lire des fichiers vidéo Fax	Enoncé « Il est tout à la fois un téléphone, un ordinateur, un tableur, un fax [...] Il gère vos e-mails, surfe sur Internet et lit même des fichiers vidéos »
10/2001	Motorola T191	Jouer Réception de SMS avec icône	Mis en images et mentions écrites
		Recevoir un appel	Mis en images
		Personnaliser sa sonnerie	Mentions écrites
11/2001	Nokia 5510	Ecouter de la musique Recevoir un appel Lire de la musique	Mis en images
		Ecouter la radio Ecrire des SMS Jouer Téléphoner	Enoncé
05/2002	SonyEricsson T68i	Ecran couleur	Mis en images
		Envoyer des images	Voix-off « photographiez, appréciez, envoyez »
		Créer des images	Enoncé par la voix-off et mentions écrites
08/2002	Nokia 7650 Voiture, ours, anniversaire	Téléphoner	Mis en images et énoncé par le vocable « téléphone »
		Prendre des photos Envoyer des photos	Mis en images et énoncé Enoncé (la bande-images ne met pas en scène l'émission mais la réception)

10/2002	Motorola C330	Voler le téléphone	Mis en images
		Changer sa façade Ecouter de la musique	Mis en images et mentions écrites (<i>Motosound</i> et <i>Motomorfoz</i>)
03/2003	Nokia 3650 Engagement et Motobike	Prendre une photo Envoyer une photo Recevoir une photo	Mis en images
		Photo Vidéo	Enoncé
03/2003	Nokia 3650 Snowboard	Téléphoner (émettre et recevoir) Enregistrer une vidéo (filmer) Regarder une vidéo	Mis en images
		Photo Vidéo	Enoncé
04/2003	Nokia 7250	Prendre des photos	Mis en images
		« Téléphone avec appareil photo numérique intégré »	Enoncé
05/2003	Motorola C350	Recevoir un appel	Mis en images
07/2003	Nokia 3300	Ecouter de la musique	Mis en images
		Compiler et écouter du son en MP3	Enoncé par la voix-off
		MPEG, AAC, téléphone	Mentions écrites
09/2003	Sony Ericsson T610i	Prendre des photos Recevoir, regarder des photos	Mis en images
10/2003	Nokia ngage	Jouer sans fil	Mis en images et énoncé implicitement
11/2003	Nokia 6600	Téléphone, montre, clavier d'ordinateur, réveil, calculatrice	Mis en images par métonymie
		Téléphone, ordinateur	Enoncé
05/2004	Sony Ericsson T610-630	Recevoir, envoyer des photos	Mis en images
		Envoyer des photos	Enoncé par la voix-off
06/2004	Nokia ngage QD laverie	Jouer en réseau sans fil	Enoncé « la seule console pour jouer sans fil à plusieurs »
2004	Nokia ngage QD rue	Jouer en réseau sans fil recevoir un appel	Mis en images

09/2004	Sony Ericsson K700i	Appeler Prendre des photos	Mis en images et énoncé (cf. « téléphone et caméra »)
09/2004	Motorola V220	Recevoir un appel (téléphoner) Prendre des photos Regarder une vidéo	Mis en images
11/2004	Nokia 3220	Changement de façades	Mis en images
		« giga déluge de photos, mille milliards de façades, message lumineux laser, vidéo méga numérique »	Enoncé
11/2004	Nokia 6260	Visualiser une carte géographique Regarder des photos	Mis en images
		« je travaille, tu navigues, ils se souviennent »	Enoncé
11/2004	Nokia 7610	Prendre des photos Recevoir un MMS Envoyer un MMS	Mis en images Inférée Ellipse
		Prendre des photos Envoyer des photos Recevoir des photos	Enoncé
12/2004	Nokia 6230	Regarder une vidéo Recevoir un appel	Mis en images (ne décroche pas)
		Lecteur vidéo Ecran couleur Connectivité <i>bluetooth</i>	Enoncé
01/2005	Nokia série 7260-7270-7280	Achat du téléphone Emettre et recevoir un appel	Mis en images
01/2005	Motorola V3	Recevoir un appel	Mis en images
		Télévision, appareil photo, caméra, ordinateur	Mis en images par métonymie
03/2005	Nokia 6630	Visiophonie (« voir mon fils quand je l'appelle ») Télécharger de la musique	Enoncé

		Télécharger des vidéos Regarder la télévision	
03/2005	Motorola C975	Recevoir un appel en visiophonie	Mis en images et mention écrite « visio rendez-vous »
03/2005	Motorola E1000	Regarder une vidéo	Mis en images
		Diffusion de vidéos	Mention écrite
03/2005	Motorola A 1000	Regarder des flashs infos	Mis en images et mention écrite « Flash infos »
06/2005	Nokia 6230i	Regarder une vidéo Recevoir un appel (utilisateur ne répond pas à cet appel)	Mis en images
		Streaming vidéo Appareil photo Lecteur MP3	Enoncé
08/2005	Nokia 8800	<i>Spot descriptif sur la conception (Aucune utilisation mise en scène)</i>	
09/2005	Nokia N90	Enregistrer une vidéo (filmer)	Mis en images
		Vidéo/photo	Enoncé « Optic Karl Zeiss »
		« La qualité vidéo/photo »	Mention écrite
		« La vision, le son »	Enoncé et mention écrite
10/2005	Motorola V360	Prendre une photo Recevoir un MMS	Mis en images
		MMS	Mention écrite « motomessage »
10/2005	Nokia 6101	<i>Aucune utilisation mise en scène (fonction photographie sous-entendue)</i>	
10/2005	Sony Ericsson W800i-W550i	Ecouter de la musique Recevoir un appel	Mis en images
		Fonction « musique »	Enoncé « walkman »
2005	Sony Ericsson K750i	Fonction sonore (recevoir un appel, appeler ou relever sa messagerie)	Mis en images
		Prendre des photos	Enoncé et mis en images
11/2005	Nokia 6680	Appel en visiophonie Photographie	Mis en images (sous-entendu)
		Télévision, appareil photo, lecteur MP3, <i>Bluetooth</i>	Mentions écrites

		Musique (« chante »), Vidéo, télévision, jeu, (« joue »), photo	Enoncé mais induit par la bande-images
01/2006	Nokia N70	Ecouter de la musique Prendre des photos Regarder des vidéos Appel en visiophonie	Mis en images
		« Voir, entendre, ressentir de nouveau. Vivre multimédia »	Enoncé
		« Découvrir, participer, se révéler, parler en images, partager en vidéo, se rapprocher » « See new, hear new, feel new, Voir, entendre, ressentir »	Mentions écrites
01/2006	Motorola SLVR	Fonction sonore (recevoir un appel ou relever sa messagerie)	Mis en images

Illustration 89

Recensement des utilisations représentées dans les spots publicitaires

Captures de spots publicitaires illustrant nos constats

Nokia 6280 - Diffusion 10/2006 (hors corpus)			
	Autorisation limitée à la version papier	Autorisation limitée à la version papier	Autorisation limitée à la version papier
Musique			
	Autorisation limitée à la version papier	Autorisation limitée à la version papier	Autorisation limitée à la version papier
Voix-off			Regardez l'émotion
Musique			

Illustration 90

Exemple du jeu sur les cadrages dans les spots publicitaires

Nokia 6230 - Diffusion 12/2004			
	Autorisation limitée à la version papier	Autorisation limitée à la version papier	Autorisation limitée à la version papier
		bip d'activation du mobile	bip d'activation de la vidéo
	Autorisation limitée à la version papier	Autorisation limitée à la version papier	Autorisation limitée à la version papier
Voix-off	<i>Streaming video</i>		écran
bruit de moteur (course de voiture)			

Illustration 91

Le téléphone mobile : un objet technique qui rassemble

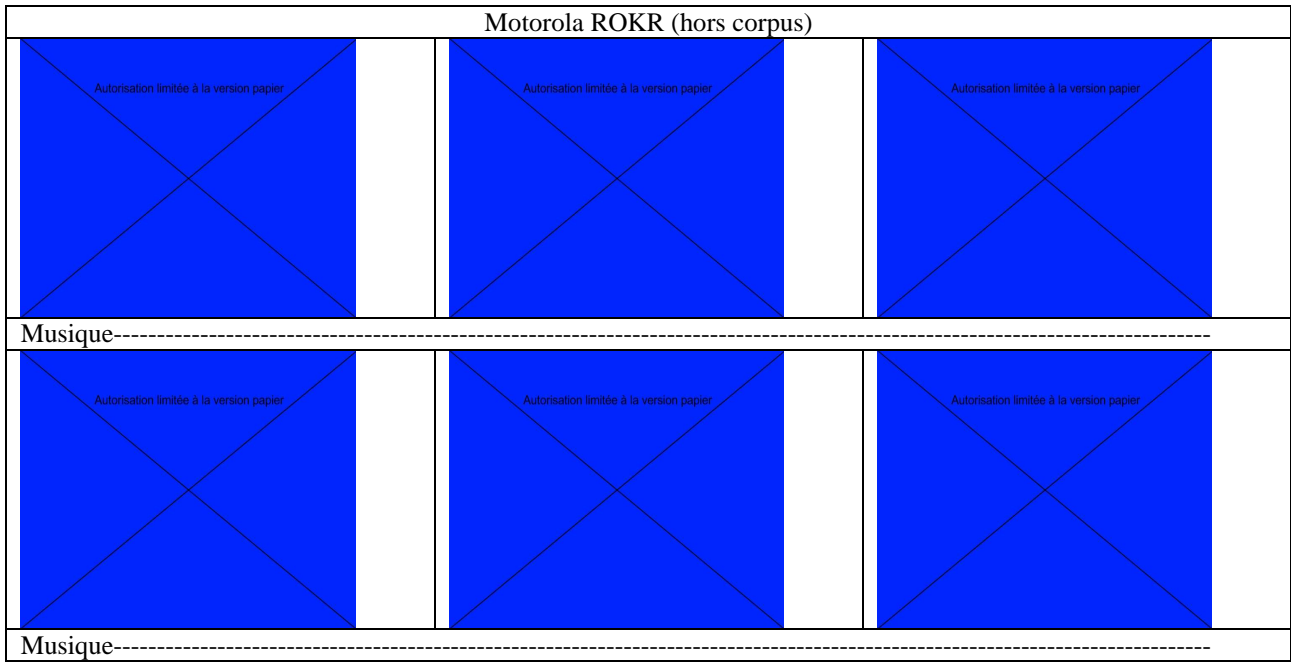


Illustration 92 La symbolisation du « contenu » d'un téléphone mobile

Des modalités de représentations d'utilisations dans les spots publicitaires peu significantes

Quantification des mises en scène des utilisations "photographier, filmer" dans les spots publicitaires

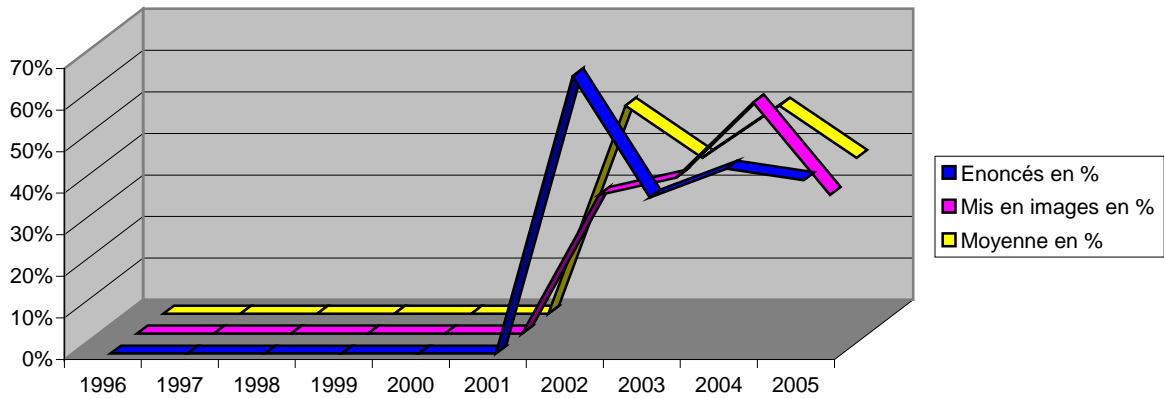


Illustration 93 Modalités de représentations des utilisations « photographie, filmer

Quantification des mises en scènes des utilisations "WAP, surfer sur Internet" dans les spots publicitaires

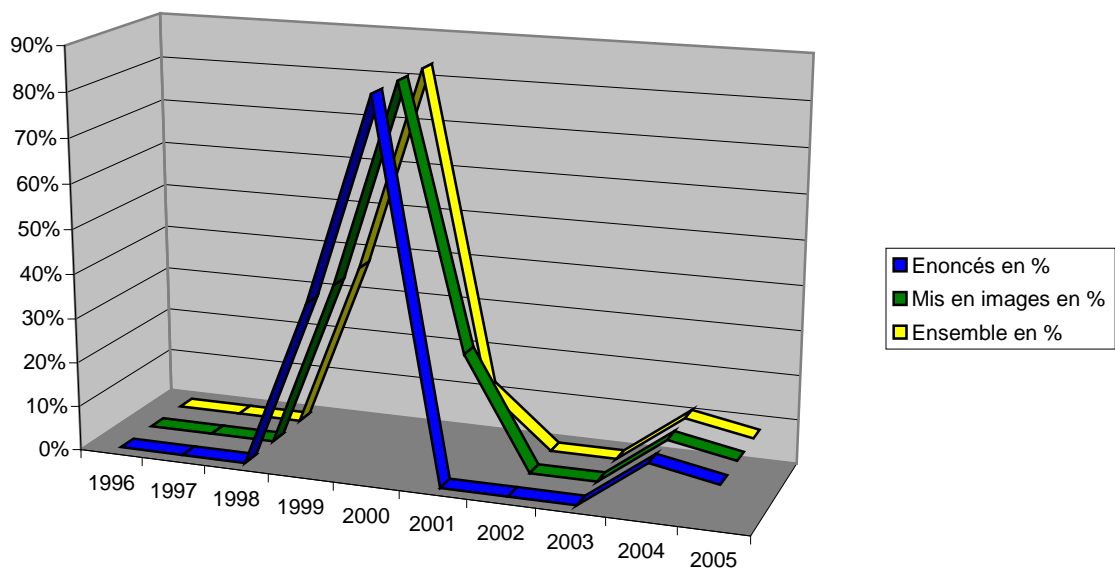


Illustration 94 Modalités de représentations des utilisations « WAP, surfer sur Internet »