

DOSSIER :

LES USAGES DU TELEPHONE

I. – HISTOIRE SOCIALE

TÉLÉPHONE ET SOCIÉTÉ

par Sydney H. ARONSON

Dans la masse des récents écrits sur le phénomène de la « modernisation » et du changement social, on s'est peu intéressé aux innovations technologiques comme sources directes de nouveaux besoins et comportements humains. Cependant, il semble évident que le genre de modernisation qu'a connu le monde occidental, et en particulier les Etats-Unis, au cours du siècle dernier est intimement lié à la disponibilité du téléphone, moyen de communication facile, efficace et relativement peu coûteux. Tout cela peu paraître évident, pourtant le téléphone est le plus souvent à peine mentionné dans les discussions actuelles sur le changement social ou la modernisation (1). Cela est d'autant plus remarquable que le processus de communication que l'on considère en général est devenu petit à petit le « processus social fondamental » sans lequel la société et l'individu n'existeraient pas. La communication-en-général (si une telle chose est imaginable) a été souvent étudiée, mais le sens et les conséquences du fait qu'un individu puisse soulever un combiné télé-

phonique et transmettre ou recevoir rapidement des messages ont été pour le moins ignorés. Comme bien d'autres aspects de la vie sociale, ce qui nous semble le plus commun demande le plus souvent un examen des plus approfondis.

Ce manque d'intérêt pour les conséquences sociales du téléphone est d'autant plus surprenant quand on voit l'importance attachée d'habitude à la présence ou à l'absence de mass media écrit pour expliquer les différences entre les sociétés. Il est entré dans les mœurs de distinguer entre les sociétés industrialisées et celles en voie d'industrialisation, chacune manifestant des caractéristiques distinctes que l'on peut partiellement attribuer à la dissémination et à l'accessibilité du texte imprimé. Il est tout à fait concevable que la présence ou l'absence d'un système de communication oral-auditif à double circulation explique des différences aussi importantes entre deux sociétés que celle entre une société ayant ou non un système développé de média écrit ou même aussi importante que celle entre des sociétés lettrées et illettrées. Un examen rapide et nécessaire de l'histoire du téléphone aux Etats-Unis illustrera ces affirmations.

Qu'il s'agisse d'une question de structure sociale ou d'un « caractère national », la société américaine non seulement favorise l'innovation technologique, mais elle l'adopte avec empressement dès que celle-ci survient. L'introduction et l'adoption quasi immédiate du téléphone aux Etats-Unis après 1876 est caractéristique. Que les Américains, à ce moment particulier de leur histoire, aient eu envie ou « besoin » de communiquer d'une façon nouvelle et plus rapide facilita l'évolution de leur comportement, de la structure et du caractère de leur société (2). La suite de cet article présentera un bref aperçu de certains secteurs de la vie américaine où l'impact « modernisateur » du téléphone fut le plus

(1) Le nombre de téléphones dans un pays sert souvent d'indicateur de « modernisation » aux sociologues, mais le processus par lequel les communications téléphoniques ont contribué aux changements qu'il provoque n'est pas pris en considération.

(2) Il ne faut pas prendre cette affirmation comme l'expression d'une théorie monocausale du changement social affirmée sur l'idée d'un déterminisme technologique direct. Loin de là. Une indépendance mutuelle a toujours été la caractéristique du changement technologique et social.

pénétrant et évident. Si la discussion qui suit peut sembler donner, du moins par ses implications, au téléphone une primauté injustifiée en tant qu'agent de modernisation, une telle exagération de ce cas peut se justifier comme une réaction compréhensible face à quatre-vingt-dix années et quelques d'abandon, pour ne pas dire mépris, de la part du monde universitaire. Le téléphone, tout comme la modernisation, s'est insinué au plus profond de la vie américaine, l'ubiquité de sa sonnerie qui accompagne nos vies quotidiennes peut être comparée au carillon omniprésent des cloches d'église dans un bourg médiéval. Les chemins de fer, la lumière électrique, l'automobile, même la salle de bains – sans parler de la radio et de la télévision – ont tous connu leur heure de gloire sur la scène universitaire, subissant un examen plus ou moins poussé, plus ou moins impartial. L'époque semble trop tardive pour un examen complet du téléphone méconnu. Son histoire n'est en aucun cas racontée in extenso. Le développement récent du « visiophone » (3), qui ajoute le visuel de la télévision au téléphone traditionnel, promet un nouveau chapitre dans l'histoire de la création de Bell ainsi qu'une nouvelle dimension à la communication humaine.

Le téléphone et l'économie

Que peut-on dire des effets les plus subtils du téléphone sur l'organisation et la conduite de la vie économique américaine, mise à part l'émergence de l'American Telephone and Telegraph Company elle-même comme monolithe économique ?

Un des effets les plus apparents est peut-être la contraction étonnante du temps nécessaire à établir une communication, transmettre des ordres et réaliser des transactions, ce qu'on peut appeler « temps de transaction ». En mettant deux

personnes ou plus, souvent séparées par de longues distances, en communication directe et immédiate, le téléphone a éliminé beaucoup de ce temps passé à écrire des lettres ou à se rendre à des rendez-vous. Bien sûr, le téléphone n'a pas remplacé la communication écrite et les rencontres face à face, il est plutôt un complément mais il a, en quelque sorte, altéré leur caractère. Le téléphone a énormément augmenté la cadence et l'intensité des affaires tout en changeant les rapports entre les hommes d'affaires, ils prennent des « rôles » différenciés, aux fonctions spécifiques, au lieu d'avoir des relations personnelles. Ce fait permet peut-être d'expliquer le côté informel et la convivialité presque automatique que l'on observe lorsque les hommes d'affaires se retrouvent finalement face à face. Cela suggère que l'intérêt croissant à s'introduire dans le monde des affaires est peut-être contrebalancé par une baisse des satisfactions personnelles et émotionnelles. Nous sommes, par exemple, tous conscients que la sonnerie incessante du téléphone prend d'habitude le pas même sur une conversation d'affaire en cours. La signification de cet ordre des priorités demande un examen tout comme le fait que la conclusion de différents types d'affaires soit dépendante de conversations téléphoniques (4).

En plus, le téléphone a rendu possibles l'organisation et la marche efficaces de grandes entreprises. Dans la production automobile, par exemple, une seule usine peut être composée de cent bâtiments ou plus étalés sur plusieurs centaines d'hectares et employer des milliers d'ouvriers. Il est difficile d'imaginer comment les communications nécessaires à la coordination effective de tels groupes d'hommes et de machines pourraient s'effectuer de manière économique et efficace sans l'utilisation du téléphone. Aucun autre mode de com-

(3) Le visiophone a, en effet, connu un premier développement dans les années 60, mais il faudra attendre les années 80 pour voir de nouveaux développements.

(4) Sur l'ampleur et la rapidité avec laquelle les hommes d'affaires ont pris avantage du téléphone voir : American Telephone and Telegraph Company, National Telephone Directory (1894, 1897), Department of Commerce and Labor, United States Bureau of the Census, Special Reports Telephones (1907) pp 74-75, CASSON 1910, pp 204-211.

munication n'a pu combiner sa rapidité avec la simplicité et l'économie de son usage. Si une expansion industrielle avait débuté dans une Amérique sans téléphone, elle aurait certainement abouti à une organisation bien différente de celle que nous connaissons aujourd'hui. C'est peut-être plus qu'une simple coïncidence si l'introduction du travail à la chaîne, en 1913, par Henry Ford eut lieu à une époque où la technologie du téléphone était déjà parvenue à un niveau élevé (5).

Si chaque téléphone est considéré comme remplaçant un messenger et si en plus on considère que le nombre moyen d'appels téléphoniques aux Etats-Unis en 1968 fut de 426 200 000 par jour, on peut avoir au moins une vague idée des effets de télescopage sur « le temps de transaction » et à quel point le téléphone est l'âme de l'économie américaine (6). Bien sûr, ces appels n'étaient pas tous des contacts professionnels et tous n'étaient pas nécessaires, d'un point de vue rationnel, à la conduite d'une affaire. L'existence d'un moyen de communication pratique, facile et peu coûteux augmente sans aucun doute le « besoin » des gens à communiquer ainsi que les occasions de le faire. Cette dernière considération pose une question bien différente, celle des fonctions psychologiques et sociales du téléphone, une question étudiée plus loin.

Le fait que le téléphone facilita la consolidation de l'entreprise corporatiste américaine dans la période qui suivit la guerre de Sécession ne devrait pas être négligé. Les années 1875 à 1914, quand

l'usage du téléphone se répandit rapidement, virent augmenter le nombre de compagnies géantes et la formation de trusts, malgré la promulgation du Sherman Antitrust Act en 1890. Le téléphone était évidemment supérieur au télégraphe en ce qui concerne l'organisation et la coordination du monde des affaires, en particulier lors des manipulations délicates et à la limite de la légalité. C'était bien plus facile à utiliser, ne demandait aucun intermédiaire pour encoder et décoder son message (le portant nécessairement à la connaissance de tous et compromettant ainsi le secret de la communication) et, peut-être plus important, cela ne laissait aucune trace écrite ou imprimée pouvant se révéler embarrassante ou impliquante (7). Le secret était assuré dans les rendez-vous en face à face, mais le voyage en chemin de fer était bien plus lent et plus inconfortable qu'une conversation téléphonique et finalement les lignes téléphoniques raccordaient beaucoup plus de points que les lignes de chemin de fer (8). Le fait que E. H. Harriman, un des maîtres bâtisseurs de trusts de l'époque, ait eu cent téléphones dans sa demeure à Arden, dans l'Etat de New York, dont soixante étaient directement raccordés à l'interurbain, est évocateur. Un journaliste naïf rapporta dans une revue l'attachement de Harriman à la machine parlante en ces termes : « C'est un esclave du téléphone ». Harriman répondit : « Absurde, c'est lui qui est mon esclave (9) ».

Un autre impact majeur du téléphone sur la vie économique de la nation vient de ses effets sur le développement et l'exten-

(5) POUND, 1926, pp 42-13

(6) Ces appels téléphoniques sont divisés comme suit : 330 200 000 passèrent par le système Bell – American Telephone and Telegraph et ses filiales – et 96 000 000 par les compagnies de téléphone indépendantes. Ce chiffre n'inclut pas les appels réalisés entre deux postes par l'intermédiaire du standard, mais seulement les appels entre deux correspondants indépendants. La quantité totale de ces appels aux Etats-Unis en 1968 se compte en billions. *Statistical Abstracts of the Limited States*, p 495.

(7) Ces avantages ont été mis en valeur dans des réclames insérées dans les annuaires. « Célérité et secret sont parmi les qualités importantes du Service interurbain du téléphone. Tous les sujets peuvent être décrits sans réserve ». *National Telephone Directory* (1897), p 733. Chaque réclame dans cet annuaire tentait d'éduquer les hommes d'affaires aux bienfaits dérivés de l'usage du téléphone et en particulier de l'interurbain.

(8) « Aller-retour à Omaha en cinq minutes grâce au téléphone interurbain », « La Poste est rapide, le Télégraphe l'est plus encore mais le Téléphone interurbain est instantané et vous n'avez pas à attendre la réponse » ; « Le Téléphone interurbain fournit le seul substitut satisfaisant à un entretien personnel ». *Ibid* pp 565, 715, 723. Ainsi, l'usage du téléphone à cette époque se substitua à bien des voyages d'affaires en train. Voir aussi : *Special Reports : Telephones : 1907*.

(9) CASSON, 1910, pp 205-206

sion des marchés boursiers L'usage étendu du téléphone rendit probablement ces marchés plus instables encore, mais en même temps il permit, pour la première fois, leur développement à une échelle réellement nationale et une augmentation du nombre d'actionnaires L'extension continue et l'efficacité toujours plus grande (du moins jusqu'aux années 60) de la communication par téléphone (à laquelle s'ajoute le système privé des maisons de courtage) implique que l'information financière est continuellement disponible et que même l'ordre le plus infime sera exécuté sur une place importante à peine plus de quelques minutes après le passage du client chez son courtier L'histoire du krach de 1929 à Wall Street prouve seulement que le téléphone, comme tous les autres progrès technologiques, peut être une malédiction aussi bien qu'une bénédiction, selon les circonstances (10)

De la même manière le téléphone finit par affecter les achats et les ventes, en gros et au détail, de pratiquement tous les biens et services proposés par l'économie, bien que ces effets ne soient pas distribués uniformément Même l'examen le plus superficiel des premiers annuaires montre que, peu après son invention, une large part du milieu américain des affaires avait pris avantage de ce nouveau prodige de l'électronique Les premiers annuaires facilitaient la conduite du commerce en imprimant la profession du souscripteur (anticipation de l'arrivée des pages jaunes) Un annuaire national de 1894 comprenait tous les clients de American Telephone and Telegraph aux Etats-Unis qui étaient connectés par des paires torsadées avec son système d'appel interurbain, il forme un résumé des activités éco-

nomiques du pays et met en évidence le fait que n'importe quel produit ou service peut être commandé par téléphone (11)

Le téléphone ne stimulait pas seulement les échanges en rendant plus pratiques l'achat et la vente, mais il fournissait aussi un moyen de réclame orale, moyen efficace pour stimuler les désirs (12) Le fait que le téléphone soit un superbe moyen de faire de la publicité était dû au fait que ses premiers usagers avaient tendance à agir exactement comme ceux qui eurent plus tard leur première radio ou poste de télévision, c'est-à-dire qu'ils se servent sans cesse de leur prodige de l'électronique Certains critiques du téléphone ont parlé de « démons du téléphone », de criminels, voleurs de temps, d'autres découvrirent la maladie de la « téléphonite », un mal épouvantable qui pouvait toucher une communauté tout entière (13)

Le rôle central du téléphone dans le commerce pouvait aussi être perçu à travers cet usage de certaines entreprises de prendre des arrangements contractuels par téléphone avec les mêmes obligations que les contrats écrits et signés

Des professionnels, médecins ou avocats par exemple, mettaient dans l'annuaire leur activité à côté de leurs nom, adresse et numéro de téléphone Une étude complète de l'impact du téléphone doit comprendre le problème des effets du téléphone sur la conduite d'une carrière professionnelle, par exemple, comment l'utilisation du téléphone a-t-elle influencé les soins non hospitaliers et les rapports médecin-patient ?

Comment a-t-il affecté les façons d'attirer des clients et la taille de l'endroit d'où ils venaient ?

Le téléphone et ses institutions firent ap-

(10) Dès 1910, Casson écrivait : « Quant aux courtiers de Wall Street, ils font pratiquement toutes leurs transactions par téléphone A la Bourse il y a six cent quarante et une cabines, chacune au bout d'un fil téléphonique Une maison de courtiers considérera une année ordinaire si elle envoie cinquante mille messages téléphoniques ; et l'une d'entre elles en a expédié l'an dernier deux fois plus », p 205 On peut apprécier à quel point la dépendance du marché sur les communications téléphoniques aujourd'hui est plus grande, car le volume quotidien des communications téléphoniques émanant de Wall Street en 1968 s'élevait en moyenne à 1 140 000, sans parler de celles lui parvenant; *The Wall Street Journal*, 3 mars 1969

(11) National Telephone Directory, 1894

(12) POUND, 1926, p 44

(13) ANTRIM, 1909, pp; 125-126 WHITE, 1920

paraître bien des nouveaux services. L'entrepreneur George W. Coy, qui développa la première centrale d'échanges téléphoniques, ancien propriétaire d'un service de messenger à New Haven, offrit un téléphone gratuit au Signal Service des États-Unis dans cette ville, puis il annonça : « Quiconque possédant un téléphone peut se renseigner sur le temps, la température et le baromètre (14) ». L'horloge parlante, des services téléphoniques pour les entreprises et les individus ainsi que le réveil par téléphone pour les indolents devinrent disponibles dans plusieurs villes (15).

L'introduction et la propagation du téléphone permettent de retracer l'évolution des changements dans la structure des occupations, ces changements ne sont pas seulement associés directement au développement, à la construction, à la manipulation et à la maintenance du système lui-même. Une occupation créée par le téléphone fut, de façon tout à fait appropriée, celle de « call girl », alors que celle de messenger souffrit d'un phénomène d'usure, même si elle ne disparut pas totalement.

Enfin, aucune exploration des effets économiques probables du téléphone ne serait complète sans suggérer que les services rendus par cet instrument à des entreprises illégales ont sûrement été grands (et aussi profitables pour les compagnies de téléphone) que ses services rendus à des activités plus légales (16). L'existence du crime organisé tel qu'il nous tourmente aujourd'hui est tout aussi inconcevable sans le téléphone que des empires moralement plus acceptables. Les paris de toute sorte (mais en particulier les courses de chevaux), la prostitution (encore la « call girl ») et le trafic de drogue ne se seraient probablement pas développés autant et ne seraient pas aussi rentables sans le téléphone. Et si des courtiers et vendeurs légi-

times sollicitent les clients par téléphone, les escrocs et « arnaqueurs » de tout poil font de même. Le téléphone en tant qu'instrument de communication est neutre moralement, même si son usage ne l'est certainement pas.

Le téléphone et les communications de masse

Après un début modeste, le téléphone conduisit finalement au développement d'institutions et d'instruments, dont le plus remarquable est la radio, pour la propagation de l'information, des loisirs et de la « culture » parmi les masses. Les institutions de communication de masse sont une caractéristique qui définit une société moderne et industrialisée, en Amérique ces institutions sont apparues à cause de l'utilisation faite du téléphone et des nouveaux besoins qu'il provoqua. Il arrive souvent qu'un nouveau moyen qui réussit à satisfaire un besoin déjà existant provoque à son tour d'autres besoins, dont la perception voire l'existence étaient forcément évacuées de la conscience par des besoins originaux non satisfaits. Pour exprimer cela en termes épigrammatiques, on peut dire qu'une sorte de loi de Parkinson opère en ce qui concerne les besoins, tout comme ailleurs dans la vie sociale, que les « besoins » s'étendent pour égaler les possibilités d'être satisfaits. L'histoire du téléphone donne un exemple du cycle continu du changement social qui opère lorsqu'un « besoin » satisfait génère de nouveaux « besoins » et de nouveaux arrangements sociaux pour leur accomplissement. Observons maintenant certains effets du téléphone sur les institutions de communication dans la société américaine.

Le perfectionnement du téléphone représentait un pas gigantesque vers la transmission immédiate de l'information, l'élimination du temps passé entre un

(14) DELAND, 1907, p. 51

(15) Dès 1909, par exemple, la Chicago Telephone Company avait 60 000 demandes par jour pour l'heure, le plus grand nombre d'entre elles parvenait entre sept et huit heures. Pendant ce temps, la New York Telephone Company obtenait une moyenne de 80 000 appels « Time please », Katherine M. SCHMITT, p. 121.

(16) J. FLYNT, pp. 50-57.

événement et sa connaissance par le public. L'invention du télégraphe, une génération plus tôt, avait été une avancée vers ce but, mais comparé au téléphone cet appareil était lent, coûteux, d'un usage restreint.

La communication de masse par le téléphone se développa d'abord de façon informelle, plutôt comme un produit dérivé de son usage d'origine que selon un schéma délibéré, mais finalement ces services prirent forme, devinrent ininterrompus et indispensables au fonctionnement de la société américaine.

Très tôt, les opératrices locales, que l'on peut imaginer au centre d'un réseau de communications plus ou moins étendu, prirent le rôle d'informateur informel. Elles pouvaient jouer ce rôle non seulement à cause de leur position centrale dans le réseau des communications mais parce que leur travail ne leur demandait pas encore beaucoup d'efforts et leur laissait un temps libre considérable pendant la journée. En tant que journalistes informels, elles donnaient des informations d'intérêt général aux gens dans leur localité telles que les incendies et les inondations, les bulletins de la police et les personnes disparues, et rendaient des services particuliers à des médecins, par exemple (17). Le résultat final de cette pratique informelle fut que beaucoup de souscripteurs finirent par penser qu'ils avaient le droit de demander et d'obtenir de telles informations des opératrices. L'interprétation par le public du service d'« information » de la compagnie du téléphone acquit une telle dimension que cette dernière estima finalement nécessaire de restreindre ce service au champ étroit qu'il couvre aujourd'hui (18). Mais à ce moment-là, à l'abus

du service d'information par le public s'ajoutait la forte augmentation du trafic téléphonique qui mit fin au rôle de journaliste de l'opératrice (sauf peut-être dans certaines communes rurales, où elle joue probablement encore ce rôle aujourd'hui), alors que de nouveaux genres de communications plus modernes encore apparaissaient déjà.

Ces premières applications informelles du téléphone firent entrevoir à plusieurs personnes imaginatives et entreprenantes la possibilité d'un arrangement plus formel pour satisfaire la demande grandissante d'information et d'autres messages d'intérêt général et de divertissement. Cette idée mena à la transformation du téléphone, passant de source informelle d'information à une nouvelle institution qui, un temps, mit en danger la suprématie du journal comme source d'information et mena finalement à un mode de communication entièrement nouveau.

C'est Alexander Graham Bell lui-même qui le premier mit en évidence le potentiel du téléphone comme véhicule de divertissement. Dès 1879, il avait transmis de la musique de la scène du Chickering Hall à New York à une maison de Yonkers. Quelques années plus tard, Alfred Ely Beach, éditeur du *Scientific American*, recevait les sermons du dimanche chez lui par téléphone (prémonition des prédicateurs radiophoniques qui vinrent plus tard !), et dans les années 80, des pièces de théâtre « passaient » de la même façon dans des maisons privées de la scène d'un théâtre new-yorkais (19).

Mais le développement crucial eut lieu en 1898 lorsque le premier « journal téléphonique » – précurseur des stations radio – s'établit à Budapest, en Hongrie. Utili-

(17) Il n'était pas rare, dans la période allant jusqu'à 1900, que les opératrices prennent des appels destinés à des médecins en visite chez des patients. Ces docteurs rappelaient ensuite et recevaient leurs messages. Plus tard, les médecins prirent une telle habitude de se servir du téléphone pour rester en contact avec leurs patients qu'une cour de justice condamna la Southern Telephone Company à verser des dommages et intérêts quand une opératrice oublia de prévenir un docteur appelé auprès d'un malade qui mourut en conséquence. « Oubli de joindre un médecin par téléphone, responsabilité de la compagnie de téléphone à cause du décès du patient » *American Law Review* (1912), pp. 596-598. Sur les opératrices agissant comme relais informel de l'information voir : « When the Hello Girl Tries Her Hand at Detective Work » (5 novembre 1927), pp. 52-54 ; BENNETT (mars 1915), pp. 8, 64, SCHMITT, 1930, p. 121.

(18) SCHMITT, 1930, p. 121.

(19) McCLUEN, 1912, p. 419 ; « Preaching Through the Telephone », (20 mai 1916), p. 1457.

sant les lignes et les récepteurs téléphoniques, le journal téléphonique diffusait des bulletins d'information de l'aurore jusque tard dans la nuit. Mais il ne restreignait pas ses offres aux nouvelles, on pouvait écouter des concerts et des créations théâtrales. De plus, il distribuait des programmes imprimés à ses souscripteurs et les alertait lors de bulletins spéciaux à l'aide d'un fort coup de sifflet (20)

Les journaux téléphoniques sur le modèle de ceux de Budapest s'établirent rapidement à travers les Etats-Unis, bien qu'ils varient énormément dans leurs services. Dans certaines communes rurales, la communication était à double sens – contrairement au système de Budapest – et les souscripteurs pouvaient questionner le « stentor » quand l'animateur était appelé. On dit que des discussions similaires à celles qu'on entend dans les émissions débats aujourd'hui avaient souvent lieu entre les souscripteurs et les stentors (21). A Philadelphie, le Système Bell conclut un arrangement avec un quotidien, *The North American*, en 1903, pour que des opératrices donnent aux personnes qui appellent un résumé des nouvelles quelle que soit l'heure (22). On dit aussi que des écoles prirent une souscription à un service similaire pour que les étudiants puissent connaître les événements au fur et à mesure qu'ils se déroulaient, c'est l'un des premiers exemples de l'aide scolaire électronique (23)

Le téléphone, la communauté et les relations sociales

La transformation de bien des aspects de la vie urbaine peut être retracée à travers l'influence du téléphone, soit directement, soit combinée à d'autres aspects de la modernisation. Par commodité, on peut diviser ces effets en trois classes : effets sur l'apparence physique de la communauté, effets sur les interactions sociales et effets

sur les schémas et modèles de la communication entre les personnes

L'influence du téléphone sur la planification des zones urbaines et suburbaines est probablement mineure comparée à celle des innovations dans le domaine des transports (y compris l'ascenseur) et aux effets des codes de construction. Mais le téléphone a probablement facilité la séparation entre lieu de travail et résidence, si caractéristique de l'économie américaine.

Les effets du téléphone sur la qualité des rapports sociaux dans les zones urbaines et leurs schémas ont été bien plus importants. Les sociologues et critiques de la société qui ont étudié l'environnement urbain pendant les trente premières années de ce siècle ont presque tous déploré le rôle déclinant joué dans la société par des groupes primaires ainsi que par la disparition de la solidarité dans un même quartier. Ils montraient le contraste entre l'aspect impersonnel et fragmentaire de la vie urbaine contemporaine avec une image de rapports humains chaleureux tels qu'on les imagine dans les petites villes et quartiers urbains d'une époque plus reculée. (Le degré auquel cette image correspond à la réalité n'est pas ici pertinent.) Les communautés plus anciennes étaient principalement perçues comme des groupes de parents et de voisins (et amis) en interaction. Dans ces communautés, tous sauf les très riches étaient confinés à des contacts avec les membres de leur famille – au sens large et avec les gens vivant à proximité –, il était difficile et cher (en temps sinon en argent) d'apprendre à connaître d'autres gens, et ce n'était pas considéré comme nécessaire. Les horizons étaient limités, en grande partie à cause des difficultés autres que les transports et les moyens de communication. L'invention du téléphone, entre autres développements, permit d'élargir ces horizons.

La cassure dans un ancien style de vie

(20) TALBOT, 1903, pp 372-376, DENISON 1901, pp 640-643

(21) « American Telephone Newspaper » (16 mars 1912), pp 528-529 ; « The Farmer and the Telephone » (13 mars 1902), p 649

(22) *The Philadelphia Directory* (1902), p 512

(23) « Sociological Effects of the Telephone », *Scientific American*, XCIV (16 juin 1906), p 500

en commun est considérée par la plupart des sociologues comme la conséquence d'une industrialisation et d'une urbanisation à grande échelle de tout ce qui est touché par le développement d'une « société de masse ». La famille élargie, le groupe primaire le plus important, s'est souvent désintégrée et dispersée, en réponse à des opportunités économiques en expansion, disséminées à travers une zone géographique de plus en plus large. Bien que des études récentes aient montré que la famille nucléaire est moins isolée qu'on l'a cru à une époque et bien que les sociologues aient découvert de nouveaux types de groupes primaires dans la vie américaine, ils ont tendance à voir ces derniers comme des groupes ou des cliques d'amis toujours en mouvement, soit enracinés dans une situation formelle de travail, soit composés d'activités associatives informelles plutôt que de groupes stables sur le modèle de la famille. La nature changeante du « voisinage » rendue possible par la disponibilité quasi universelle du téléphone a été complètement négligée.

Avec l'extension du téléphone, le réseau de relations d'une personne ne se trouvait plus confiné à sa zone de résidence (son quartier), on pouvait développer un réseau social intime fondé sur l'attraction personnelle et les intérêts partagés qui transcendaient les frontières des zones de résidence. On a coutume de parler de réseau social « dispersé » pour indiquer que plusieurs habitants d'une communauté urbaine constituent des groupes primaires avec d'autres qui habitent de manière dispersée à travers une zone métropolitaine, des groupes dont l'interaction se fait autant par téléphone que par rencontres en face à face (24). De tels groupes primaires constituent le « voisinage psychologique » d'une personne. Les transports modernes, bien sûr, rendent possible à de tels groupes de se retrouver en personne, mais il est très peu probable qu'ils puissent exister longtemps sans la cohésion que permet le téléphone.

La nature, la structure et les fonctions de ces quartiers psychologiques et des réseaux téléphoniques, qu'ils soient ou non considérés comme groupes primaires, sont très obscures. L'auteur a découvert un tel réseau, il consiste en un groupe de veuves âgées vivant seules qui maintiennent des contacts téléphoniques quotidiens à heures fixes de façon à s'assurer une certaine sécurité physique et émotionnelle. Les questions auxquelles il faut répondre sont, en bref, qui parle à qui, pendant combien de temps, pour quelles raisons et avec quels résultats ?

Par ce chemin détourné nous revenons à la question posée plus haut : quelles sont ces fonctions jouées par l'usage du téléphone pour des individus et non pour la structure de la société dans son ensemble ou ses institutions. Cette question demande une investigation détaillée mais on peut suggérer que, parmi les fonctions les plus probables, se trouvent la diminution de la solitude et de l'anxiété, un sentiment de plus grande sécurité psychologique, voire physique, et la possibilité dont nous avons déjà parlé de maintenir la cohésion des groupes familiaux et amicaux face à la dispersion résidentielle ou géographique. Des enquêtes sociologiques récentes ont quelque peu mis en lumière le rôle du téléphone dans le maintien de la cohésion familiale devant les pressions de l'industrialisation, mais on sait peu de choses des variables (par exemple la distance, le degré de parenté, l'étape du cycle familial) associées aux variations de ces schémas.

Il est donc à propos de suggérer que, au moins pendant les premières années de son existence, la possession d'un téléphone servait autant à définir et à mettre en valeur le statut social d'un individu, une fonction que, un temps, toutes les innovations technologiques ont probablement eue.

Les différentes questions et hypothèses que nous avons étudiées plus haut ont été traitées par rapport à la vie urbaine, elle ne sont pas moins variables en milieu rural.

(24) Sur la notion de « réseaux sociaux » voir BOTT (1957)

La société « traditionnelle » (communautaire, « *Gemeinschaft* ») rurale relativement isolée a fréquemment été idéalisée par des critiques de la « société de masse » (*Gesellschaft*) pleins de nostalgie, qui déplorent la disparition des relations chaleureuses dans les groupes primaires et de ce sens de l'appartenance à une communauté organique, solidaire, qu'ils croient – ou imaginent – avoir caractérisé la vie rurale passée. Le cas type de cet ordre social – comme le suggère l'origine de l'idée du romantisme sociologique allemand de la fin du XIX^e siècle – était plutôt le village paysan ou le château fort européens de la fin du Moyen Age que la communauté paysanne américaine des années 1880 ou 1890. La famille rurale américaine typique de cette époque vivait dans la ferme, séparée de tous voisins par des distances allant d'un demi-mile à cinq ou plus. En conséquence la ville voisine, qui se trouvait à plusieurs heures de route à cheval et chariot, était surtout un centre de commerce plutôt que la scène d'une vie communautaire riche. Cependant, je ne nie pas que ces villes avaient des fonctions sociales importantes, en particulier à ces occasions – week-ends et vacances –, où toutes les familles de l'arrière-pays se retrouvaient pour refaire connaissance, acheter des provisions, comparer leurs expériences et se distraire. Le thème persistant de la solitude dans les récits de la vie paysanne américaine au XIX^e siècle suggère pourtant que le modèle « officiel » de la société rurale américaine est plus près de la fiction idéologique que de la réalité historique (25). Pour ces raisons, on peut penser que la modernisation croissante de l'Amérique rurale, loin de causer l'érosion des liens au sein des groupes primaires, les a en fait renforcés en étendant la zone où les membres des groupes primaires (et secondaires) pouvaient être sélectionnés, tout en

libérant les gens de la dépendance sociale et psychologique de ceux qui pouvaient de temps en temps être des voisins antipathiques. Le téléphone brisa l'isolement de la famille rurale.

De plus, la simple construction des lignes téléphoniques dans les zones rurales fournit souvent un élan à la solidarité sociale, quand les fermiers organisaient des groupes informels pour monter les fils (26). Le fait que les sociétés mutuelles de ces premiers fermiers étaient organisées pour que toutes les fermes dans une localité donnée soient sur la même ligne téléphonique contribua probablement plus encore à l'impression d'identité communale partagée. Toute la zone desservie par une coopérative du téléphone pouvait communiquer simultanément et, apparemment, il n'était pas inhabituel d'entendre en même temps les dernières nouvelles et de discuter de problèmes quotidiens. Comme les femmes des fermiers ressentaient très fortement la solitude et l'isolement, le téléphone permit aussi d'apaiser l'anxiété personnelle (27). Les statistiques suivantes mettent en lumière l'importance du téléphone à la ferme et son acceptation rapide par la population rurale (dont on pense qu'elle est plus attachée aux traditions que celle des villes) selon le recensement spécial du téléphone en 1907, à peu près 160 000 (73 %) des 220 000 fermes de l'Iowa avaient déjà le téléphone (28). La plus grande part de ce développement est due au travail des coopératives de fermiers. Assurément, d'autres facteurs comme le besoin d'entraide et les avantages économiques de pouvoir obtenir de l'information à jour sur l'état du marché dans les villes jouèrent leur rôle dans l'extension rapide du téléphone en milieu rural, mais l'importance de facteurs réellement sociologiques et psychologiques ne doit pas être sous-estimée (29).

(25) POUND, p. 32, *Special Reports - Telephones 1907*, p. 75.

(26) *Farmers Telephone Companies (1930)*, pp. 5-6, GORDON (1915), p. 722.

(27) SPOFFORD 1909, pp. 830-837, MOSNOT 1905, pp. 6103-6104 ; « *Spread of the Rural Telephone Movement* » (18 février 1911), p. 162, RICE Jr 1906, pp. 528-548.

(28) *Special Reports - Telephones 1907*, pp. 18-23.

(29) *Ibid.* p. 75. L'accès au téléphone était considéré comme tellement essentiel à la vie à la ferme que le United States Department of Agriculture émit en 1922 un bulletin destiné à aider les fermiers à installer et à améliorer le service du téléphone. Voir *Farmers Telephone Companies*.

Si les suggestions proposées jusqu'à présent sont finalement confirmées par de plus amples recherches, il est possible que la vie rurale en Amérique ne témoigne ou n'ait témoigné des caractéristiques d'une communauté solidaire, organique, qu'on lui impute si souvent qu'à cause de la modernisation et en particulier grâce à l'arrivée et à l'extension du téléphone. Cela permettrait aussi d'expliquer la plus grande uniformité des valeurs et des attitudes au sein de la population rurale, car les gens qui partagent les mêmes problèmes et sont en contacts fréquents les uns avec les autres tendent à développer des valeurs et des attitudes similaires et à inhiber l'expression de sentiments déviants. Le fait que les zones rurales ont, la plupart du temps, été desservies par des lignes groupées plutôt qu'individuelles a eu tendance à rendre les conversations téléphoniques assez publiques, facilitant ainsi le renforcement d'attitudes dominantes et la suppression des divergentes (30). Cette situation contraste totalement avec celle qui domine dans les quartiers résidentiels urbains hétérogènes, où se mélangent des gens venant de différents « voisinages psychologiques », et où aucun ensemble d'attitudes ou de comportements ne peut s'imposer facilement. En zone urbaine, les messages téléphoniques avaient tendance à être transmis sur des lignes privées ou partagées à deux, et même si son voisin « physique » pouvait faire objection à ses valeurs et comportements exprimés, une personne trouvait en général un soutien auprès de ses voisins psychologiques. La « déviance » en milieu urbain n'est donc que l'autre visage de l'intimité.

Une discussion des effets sociaux du téléphone serait cependant incomplète si on ne faisait référence à sa relation aux autres modes de communication. En l'absence de recherches, on ne peut que suggérer ces relations à travers une série de questions : la communication téléphonique diminue-

t-elle ou augmente-t-elle le nombre total des communications en face à face ? Est-elle complémentaire ou la remplace-t-elle ? Comment le téléphone change-t-il le caractère des communications en face à face et écrites ? Quels effets l'usage du téléphone a-t-il eus sur la proportion de messages télégraphiques et sur les habitudes épistolaires des Américains ? Y a-t-il eu spécialisation des moyens de communication, certains messages sont-ils destinés à être transmis par téléphone quand d'autres sont transmis par télégraphe (par exemple les messages de félicitation) ou par courrier ? Et si c'est le cas, pourquoi ? Quel est l'effet – dans les campagnes électorales et dans la vente directe – d'un message téléphonique donné à une seule personne par rapport à un journal, la radio, ou un message téléphonique adressé à une large audience anonyme (31) ?

Bien que ces questions n'aient pas encore été le sujet d'une recherche systématique, certaines ont fait l'objet de discussions et d'études. Parmi la première génération d'Américains à utiliser le téléphone, il y avait ceux qui s'intéressaient à la façon dont les gens se comportaient lorsqu'ils parlaient au téléphone et aux règles gouvernant ce comportement. Certains étaient contre l'invention de Bell justement parce qu'elle semblait générer de nouveaux codes de conduite différents de ceux gouvernant les rapports en face à face. On peut facilement imaginer les réponses d'hommes et de femmes d'un certain standing social découvrant un arriviste à l'autre bout de la ligne. D'autres critiques étaient choqués par l'apparente absence d'inhibitions quand les gens parlaient au téléphone. L'un d'entre eux parla de femmes impulsives qui « disent aux hommes et les unes aux autres au téléphone des choses qu'elles ne diraient jamais en face ». D'autres se plaignaient des gens qui téléphonaient à des heures inappropriées, ou faisaient par téléphone des invi-

(30) SPOFFORD, pp 830-837 ; MOSNOT, pp 6103-6104

(31) Pour une discussion de certaines de ces questions voir : STREET « While I Wait » Living Age, vol 276 (15 mars 1913), pp 696-7 ANTRIM 1890 p 125, LANG 1913, pp 507-508 » ; Telephone and Telegraph Prospects » (avril 1914), pp 392-394

tations de dernière minute, ou de l'obligation de rappeler (32)

Une première approche plus scientifique de la question du comportement des gens au téléphone fut une étude des mots prononcés. Cette étude, menée à New York en 1931, analysa 1 000 conversations téléphoniques. Quatre-vingt mille mots furent prononcés dans cet échantillon d'appels. Seulement 2 240 (3 %) mots différents furent employés et 819 d'entre eux ne furent prononcés qu'une fois. Donc, 1 421 du nombre total des mots utilisés sont répétés à maintes reprises. L'étude démontre non seulement l'appauvrissement du vocabulaire du correspondant américain moyen mais suggère le contenu général des conversations : les mots qui revenaient le plus étaient « je » et « moi » (33)

Ces dernières années on a remarqué que le téléphone est, depuis un certain temps, utilisé comme instrument d'agression et d'hostilité. De tels usages du téléphone remontent probablement à ses premiers jours mais l'anonymat qu'offre la composition directe d'un numéro a certainement beaucoup encouragé l'usage du téléphone à de telles fins. Le comportement va de la blague commune du premier avril (par exemple appeler le zoo et demander à parler à M. Loup) jusqu'aux obsédés sexuels qui appellent des femmes qui leur sont inconnues et dont le style de conversation varie du langage de séduction aux obscénités les plus énormes. Il y a aussi une sorte de « persécution » qui peut avoir lieu entre des relations et des amis, qui consiste à téléphoner à intervalles réguliers, à laisser le téléphone sonner jusqu'à ce qu'on réponde puis à raccrocher. Les appels anonymes

sont semblables aux lettres de menaces.

La possibilité de parler au téléphone a aussi pour fonction de limiter et de détourner l'expression de l'hostilité. Une forte harangue au téléphone peut apaiser des situations qui pourraient mener aux coups si les antagonistes se trouvaient face à face. Le fait de crier sur l'opératrice est une sorte d'exutoire. Qu'elle soit employée par la compagnie du téléphone ou tienne le standard d'une entreprise importante, l'opératrice est parfois la victime ou la cible tout indiquée de la personne qui appelle.

Au cours du siècle dernier, le téléphone s'est implanté dans toute l'Amérique. Ce faisant, il a participé à l'évolution de la vie dans les villes et dans les fermes, et au changement du business américain, légal et illégal, il a donné un élan au développement de la « culture de masse » et de la « société de masse » tout en touchant à des schémas (patterns) institutionnels particuliers dans l'éducation et la médecine, dans le droit et l'armée, dans les manières et la morale, dans le crime et le travail policier, dans la façon de traiter une crise et dans les routines de la vie quotidienne. Il a marqué le rassemblement et la diffusion des nouvelles et les schémas d'activités de loisirs, il a changé le contexte et même le sens des mots quartier et amitié, il a donné à la famille traditionnelle un moyen important de s'adapter aux demandes de la modernisation et a pavé la route du point de vue à la fois technologique et psychologique aux médias du XX^e siècle : la radio et la télévision.

*Traduit de l'anglais
par Agathe MOITTESSIER*

(32) ANTRIM (juillet 1890), pp 125-126

(33) « The Frequency of Words Used Over Telephone » (14 août 1931) supplément, pp 11-13. Les conversations de tous les jours ont été soumises à l'étude plus récemment par certains ethnométhodologistes. Voir Schegloff (1968), pp 1075-1095 et 1967, SCHEGLOFF et SACKS (1968), pp 59-74

RÉFÉRENCES

- ANTRIM M T , *Outrage of the Telephone*, in Lippincott's Monthly Magazine, vol 84, juillet 1909
- BALL D W , *Toward a Sociology of Telephones and Telephoners* in *Sociology and Everyday Life*, Marcello Truzzi éd , 1968
- BENNETT H C , *The Voice at the End of the Wire*, in *Ladies Home Journal*, XXXII, mars 1915
- BOTTE, *Family and Social Network*, 1957
- CASSON H N , *The History of the Telephone*, 1910
- DE LAND F , *Notes on the Development of Telephone Service*, in *Popular Science Monthly*, LXX, janvier 1907
- DENISON T S , *The Telephone Newspaper*, in *World's Work*, I, avril 1901
- FLYNT J , *Telephone and Telegraph Companies as Allies of Criminal Pool Rooms*, *Cosmopolitan*, vol 43, mai 1907
- GILFILLAN S C , *The Future Home Theatre*, *The Independent*, LXXII (10 octobre 1912)
- GORDON F , *To Teach Farmers Telephone Repairing*, in *World Technology Word*, XXII, janvier 1915
- GRADENWITZ A , *A German Police Telephone Scientific Aids for Patrol Service*, *Scientific American*, vol 75 (25 janvier 1913)
- GRISWOLD A H , *The Radio Telephone Situation*, *Bell Telephone Quarterly*, I (avril 1922)
- LANG A , *Telephone + Letter-Writing*, in *The Critic*, XLVIII, mai 1906
- LEE A M , *The Daily Newspaper in America*, 1937
- Mc LAURIN W R , *Invention and innovation in the Radio Industry*, 1949
- Mc CLUEN C E , *Hearing Operas by Telephone*, in *Scientific American*, vol 106, 11 mai 1912
- Mc DERMOTT W F , *Emergency Calls*, *Today's Health*, XXIX (novembre 1951)
- MOSNOT H R , *Telephone's New Uses in Farm Life*, in *World's Work*, IX, avril 1905
- MULLET M B , *How We Behave When We Telephone*, *American Magazine*, vol 86 (novembre 1918)
- POUND A , *The Telephone Idea*, 1926
- RICE F Jr , *Urbanised Rural New England*, XXXIII, janvier 1906
- SCHEGLOFF E A , *Sequencing in Conversational Openings*, *American Anthropologist*, vol 70, décembre 1968
- The First Five Seconds The Order of Conversational Openings, Unpublished PhD Dissertation, Department of Sociology, University of California, 1967
- Avec SACKS H , *Opening Up Closings*, unpublished manuscript
- SCHMITT K M , *I Was Your Old'Hello Girl*, in *the Saturday Evening Post*, vol 208, 12 juillet 1930
- SPOFFORD H P , *Rural Telephone Story*, in *Harper's Monthly Magazine*, vol 118, mai 1909
- STREET G S , *While I Wait*, *The Living Age*, vol 276, 15 mars 1913
- TALBOT F A , *A Telephone Newspaper*, in *The Living Age*, vol 238, 8 août 1903
- WADE H T , *Telephones Throughout the Fleet*, *World's Work*, XV (mars 1908)
- WHITE M A , *Those'Telephonics Have You one in Your Home ?*, *Delineator*, vol 96, mai 1920