

FONCTIONS LATENTES DU TÉLÉPHONE :

Ce qui manque lorsque la ligne est coupée...

Alan H. WURTZEL,
Colin TURNER.

Le 27 février 1975, l'incendie d'un important centre de commutation de la New York Telephone Company priva de téléphone pour vingt-trois jours une zone de Manhattan regroupant 300 pâtés de maisons. Le feu fit rage quinze heures durant. Il réduisit douze centraux au silence, déconnecta 144 755 postes téléphoniques et interrompit les communications de 90 399 abonnés.

La presse locale et les médias nationaux couvrirent certes l'événement, mais en offrant une image anecdotique et préconçue de ce que cette privation de téléphone pouvait représenter (1). Ce type d'approche superficielle a longtemps caractérisé l'étude du téléphone dans les cercles universitaires et journalistiques. Avec l'expansion rapide de la radio dans les années 30, une préoccupation croissante à l'égard de canaux de communication de masse plus dynamiques a supplanté les investigations systéma-

tiques sur les fonctions et effets du téléphone. Et, pendant les années 60, malgré le développement constant du « système du message personnel » et le fléchissement de l'essor des médias publics (2), la recherche ne s'est pas intensifiée pour autant. Au début de son panorama exhaustif des « conséquences sociales du téléphone », seul essai du genre depuis 1906, Aronson (3) dénonce « quatre-vingt-dix et quelques années de négligence, pour ne pas dire de dédain, universitaire » (4). Si, comme il le laisse entendre, nous omettons sans cesse d'examiner les aspects de la vie sociale qui semblent le plus aller de soi, la sonnerie du téléphone risque de rester particulièrement imperceptible dans ces « environnements invisibles » où les chercheurs en communication sont censés évoluer.

La présente étude s'efforce, dans l'esprit de l'enquête type de Berelson sur les réactions à l'absence de journaux (5), de mettre à profit la panne téléphonique de Manhattan pour vérifier un certain nombre de conjectures sur l'importance du téléphone (6).

Selon Aronson, le téléphone domestique sert dans un cadre urbain à réduire la solitude et l'anxiété, à accroître le sentiment de sécurité et à maintenir une certaine cohésion au sein du groupe familial et du cercle d'amis. Les principales hypothèses associées à ce rôle concernent ce que Ball (7) a appelé ses « effets centrifuges ». Comme la mobilité et le changement éparpillent géographiquement familles et amis, l'accessibilité immédiate par téléphone permet de compenser la perte d'un environnement partagé tout en facilitant la dispersion elle-même (8).

Les sentiments d'isolement ou d'inquiétude sont dissipés par cette possibilité

(1) *Time* (24 mars 1975, 73, « The Great Phone-Out ») et *Newsweek* (31 mars 1975, 61-62, « Rewiring the Big Apple ») mirent l'accent sur les conséquences de la panne pour les entreprises et les services. *Newsweek* consacra presque toute la place aux ruineuses activités de réparation du téléphone new-yorkais. Dans le *New York Times*, un article de P. HAGAN (16 mars 1975, p. 9, « How Telephoneless New Yorkers Got Along ») cita les propos d'abonnés coupés sur la nécessité du téléphone et son aptitude à créer un sentiment de sécurité. Dans le *Time* comme dans le *New York Times*, on put lire des témoignages de professeurs d'université ravis d'avoir retrouvé une certaine intimité.

(2) MAISEL, 1973.

(3) ARONSON, 1971.

(4) Un article de BALL (1968) mérite aussi d'être cité. Bien qu'il n'ait pas l'ampleur du travail d'Aronson, on y trouve une analyse remarquable et approfondie de l'impact du téléphone sur la communication interpersonnelle.

(5) BERELSON, 1954.

(6) WRIGHT (1974), l'analyste fonctionnel des situations de communication de masse, a noté que les circonstances dans lesquelles le fonctionnement normal d'un média s'est trouvé interrompu sont particulièrement propices à l'éclairage des fonctions sociales que ce canal de communication remplit auprès de ses usagers.

Ball, 1968.

(7) Il convient de lire aussi McLUHAN (1964, 271-272) et ses implications dans ce texte.

d'appeler ou d'être appelé à tout instant. Dès lors, l'influence du téléphone sur l'utilisation d'autres médias et sur la fréquence des communications en face à face reste pour Aronson une question ouverte. Ce que Ball et lui tiennent néanmoins pour acquis est la décentralisation par le téléphone de notre espace de vie urbain en une matrice de « réseaux sociaux intimes » baptisés « voisinages psychologiques ». Ces deux auteurs présupposent qu'un environnement normatif, bien qu'impalpable, existe pour quiconque possède un téléphone chez soi – à quoi, nous ajouterons – mais peut-être seulement tant que la possibilité d'une interaction immédiate peut être maintenue. Dans une situation telle que la panne de Manhattan, les sentiments d'isolement et d'inquiétude vont-ils resurgir chez les personnes brusquement privées de service téléphonique ? Ou ces gens apprécieront-ils, au contraire, de ne plus pouvoir subitement être dérangés ? Vont-ils se tourner vers d'autres canaux de communication et augmenter le nombre de leurs rencontres face à face ? Le téléphone leur manquera-t-il ? Reconnaîtront-ils, ou manifesteront-ils, avoir besoin des fonctions latentes qui lui sont attribuées ? Pour l'élaboration d'un questionnaire destiné aux résidents de la zone sinistrée, nous avons retenu les hypothèses suivantes

– Rôle social du téléphone :

Si le téléphone joue un rôle spécifique dans nos communications quotidiennes, cela devrait apparaître dans la façon dont les personnes qui en sont privées s'efforceront de restaurer leurs réseaux personnels en utilisant des téléphones extérieurs (téléphones d'urgence dans les rues ou téléphones d'entreprises et cabines en dehors de la zone coupée) plutôt que de recourir à d'autres modes de communication tels que

lettres et télégrammes. De plus, si l'un des rôles essentiels du téléphone est l'entretien du voisinage psychologique de chacun, c'est moins l'absence de téléphone qui devrait peser que l'impossibilité qui en résulte d'appeler sa famille et ses amis ou d'en recevoir des appels

– Fonctions psychologiques :

Si, comme le suggère Aronson, le téléphone est utilisé pour réduire la solitude et l'anxiété et accroître le sentiment de sécurité, on peut attendre que la perte de ce service engendrera des sentiments d'isolement et d'inquiétude et amoindrira l'impression de maîtrise sur la vie quotidienne. Peu de gens devraient donc apprécier leur affranchissement temporaire de tout risque d'intrusion téléphonique

– Comportements compensatoires pendant la période de dérangement :

Si l'usage personnel du téléphone remplace la communication en face à face, les personnes privées de service téléphonique devraient faire et recevoir davantage de visites pendant la période de dérangement. De même, en l'absence de leur mode primordial de socialisation médiée, elles devraient avoir tendance à compenser par un accroissement de leur consommation d'autres médias, et notamment de ceux qui fournissent le plus facilement un substitut parasocial à l'interaction personnelle (9)

MÉTHODE

Dès l'annonce du rétablissement du service par les télécoms new-yorkais, une équipe d'enquêteurs entraînés composa 600 numéros de téléphone produits aléatoirement (10). Le choix des quatre chiffres de suffixe fut laissé au hasard

(9) GLICK et LEVY (1962, 141-170) décrivent une « relation parasociale » comme un état de pseudocommunication indirect et à sens unique typique de celui que les téléspectateurs instaurent et entretiennent avec les « personnalités » du petit écran

(10) BERELSON (1954) a recouru à des longs entretiens sur le terrain pour mesurer l'impact de la grève des journaux de 1954 à New York. Bien que cette technique de terrain permette des interrogatoires plus approfondis, il nous a semblé que, pour la présente étude, un contact pris dès que possible par l'intermédiaire du média supprimé serait particulièrement précieux pour maximiser la réceptivité et les souvenirs des personnes interrogées

pour deux raisons premièrement, la compagnie de téléphone avait refusé de communiquer la liste des numéros affectés Deuxièmement, on estime que 25 % des postes téléphoniques new-yorkais n'apparaissent pas dans les annuaires de la ville Des recherches récentes (11) ont suggéré que la génération aléatoire de numéros de téléphone permet de prendre en compte ceux qui ne figurent sur aucune liste et fournit approximativement la même distribution que d'autres méthodes comme l'échantillonnage stratifié

La compagnie de téléphone avait tout de même indiqué que les douze centraux touchés par les flammes contenaient approximativement le même nombre d'inscriptions On tira donc au hasard 50 numéros pour chacun des centraux Lors des appels, 89 des 600 numéros furent écartés car non résidentiels et 192 autres se révélèrent coupés ou n'étaient pas en service, 97 des personnes qui décrochèrent refusèrent de coopérer et 32 numéros ne donnèrent aucune réponse après au moins cinq nouvelles tentatives distinctes Le taux de participation, sur un total possible de 319, fut donc de 190, soit 60 %

Pour établir une échelle de base d'usage du téléphone, on demanda aux participants d'estimer le nombre d'appels téléphoniques qu'ils faisaient et recevaient en moyenne chez eux pendant une journée et combien de temps ils passaient chaque jour au téléphone de leur domicile

Les attitudes à l'égard du média firent l'objet de deux questions La première portait sur ce que les sujets éprouvaient généralement à l'égard du téléphone Les réponses étaient classées sur une échelle à quatre divisions allant de « J'aime me servir du téléphone et m'en sers à la moindre occasion » à « J'évite autant que possible de me servir du téléphone »

La seconde question leur demandait d'évaluer jusqu'à quel point le téléphone leur semblait nécessaire dans leur vie quotidienne L'échelle des réponses s'étageait sur cinq possibilités allant de « absolu-

ment nécessaire » à « pas nécessaire du tout »

Pour mieux cerner le rôle social du téléphone, on demanda aux sujets si le téléphone leur avait manqué et, si oui, quel genre d'appels ils avaient le plus regretté de ne pouvoir faire ou recevoir Une troisième question portait sur les autres moyens de communication avec l'extérieur utilisés pendant la panne

Les fonctions psychologiques furent abordées en demandant aux sujets s'ils étaient d'accord avec une série de six affirmations décrivant des réactions possibles à l'absence de téléphone Ces affirmations étaient

1. Je me suis senti(e) inquiet(ète) sans téléphone

2. J'ai apprécié de savoir que personne ne pouvait venir m'importuner par téléphone.

3. La vie semblait moins frénétique sans téléphone.

4. La vie semblait plus pénible sans téléphone.

5. Maintenant que j'ai de nouveau le téléphone, j'ai l'impression de mieux maîtriser les choses.

6. Je me suis senti(e) isolé(e) sans téléphone.

Pour voir si la perte du service téléphonique se soldait par un accroissement compensatoire de communications interpersonnelles réelles ou parasociales, on demanda aux sujets s'ils avaient, durant la panne, 1) rendu et/ou reçu plus de visites qu'à l'accoutumée, 2) utilisé davantage de mass media que d'habitude S'ils avaient consommé davantage de médias, on leur demandait lesquels

Enfin, on recueillait quelques informations démographiques de base sur l'âge, le sexe et la profession des sujets

(11) FLETCHER et THOMPSON, 1974

**- Tableau 1 -
Utilisation du téléphone**

| Intensité d'utilisation (nbre d'appels/temps passé) | Appels faits | | Appels reçus | | Temps passé au téléphone | |
|--|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------------------|-------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Faible (0-1/moins de 15 mn) | 20 | 10,5 | 22 | 11,6 | 69 | 36,3 |
| Assez faible (2-3/15 mn-1/2 h) | 38 | 20,0 | 32 | 16,8 | 43 | 22,6 |
| Moyenne (4-6/1/2 h-45 mn) | 92 | 48,4 | 90 | 47,4 | 16 | 8,4 |
| Assez élevée (7-9/45 mn-1 h) | 17 | 8,9 | 15 | 7,9 | 30 | 15,8 |
| Elevée (10 et +/plus d'une h) | 23 | 12,1 | 31 | 16,3 | 32 | 16,8 |
| Total | 190 | 99,9 | 190 | 100,0 | 190 | 99,9 |

Utilisation du téléphone :

Le tableau 1 indique les résultats de la première série de questions sur l'usage habituel du téléphone. Un peu moins de la moitié de l'échantillon a déclaré faire et recevoir entre trois et cinq appels par jour. Il y avait un rapport significatif entre le nombre d'appels faits et reçus : les personnes qui ont dit téléphoner souvent ont aussi dit recevoir beaucoup d'appels ($X^2 = 161,99$, $df = 16$, $p < 0,001$)

Près des deux tiers des personnes interrogées ont dit passer moins de trente minutes par jour chez elles au téléphone. Aucun rapport significatif n'est apparu entre l'âge, le sexe ou la profession des sujets et leur intensité d'utilisation du téléphone.

Attitudes à l'égard du média téléphonique :

Malgré les chiffres peu élevés correspondant à son utilisation déclarée, le téléphone était perçu comme une nécessité de la vie quotidienne. 90 % des personnes interrogées estimaient que le téléphone est, dans une certaine mesure, « nécessaire », et 48 % l'ont déclaré « très nécessaire » ou « absolument nécessaire ». Comme l'indique le tableau 2, l'échantillon s'est aussi montré très positif dans ses attitudes vis-à-vis de l'utilisation de ce média. 33 % des sujets ont répondu qu'ils « aimaient se servir du téléphone et s'en servaient à la moindre occasion », plus de la moitié ont dit l'utiliser « toutes les fois qu'ils en ont

**- Tableau 2 -
Attitudes envers l'emploi du téléphone**

| Propositions | Nombre | Pourcentage |
|---|------------|--------------|
| J'aime me servir du téléphone et m'en sers à la moindre occasion | 63 | 33,2 |
| Je me sers du téléphone toutes les fois que j'en ai besoin | 98 | 51,5 |
| Je n'aime pas me servir du téléphone mais je le fais quand c'est nécessaire | 22 | 11,6 |
| J'évite autant que possible de me servir du téléphone | 7 | 3,7 |
| Total | 190 | 100,0 |

besoin » Seulement 15 % de l'échantillon a fait état d'attitudes négatives envers l'emploi du téléphone

Il existait un lien significatif entre le sentiment d'une nécessité et les attitudes à l'égard du téléphone. Comme on pouvait s'y attendre, ceux qui éprouvaient les sentiments les plus positifs vis-à-vis de son utilisation le jugeaient aussi bien plus nécessaire que ceux qui exprimaient des attitudes moins positives envers la communication téléphonique ($X^2 = 56,98$, $df = 12$, $p > 0,001$). L'impression de nécessité était aussi très liée à l'âge des personnes interrogées : le besoin de téléphone augmentait avec l'âge ($X^2 = 31,07$, $df = 12$, $p < 0,005$).

Rôle social du téléphone :

Comme prévu, relativement peu d'individus ont accru leur utilisation d'autres modes de communication pendant la panne. Quand on leur demanda comment ils se débrouillaient pour communiquer avec l'extérieur pendant cette période, 48 % dirent avoir utilisé les téléphones de rue d'urgence, fournis par la compagnie du téléphone, et 33 % (presque tous ceux de l'échantillon ayant un emploi régulier) avoir téléphoné de leur travail. Seulement 10 % déclarèrent avoir écrit davantage de lettres pendant la panne et moins de 2 % dirent avoir communiqué par télégramme. Cela corrobore l'idée que le téléphone domestique joue un rôle spécifique

dans les comportements communicationnels.

La nature de ce rôle semble résider, comme le soutient Aronson, dans le maintien de notre « voisinage psychologique ». Quatre personnes sur cinq ont reconnu que le téléphone leur avait manqué, et les appels qui leur avaient le plus manqué étaient ceux de, et à, leurs principales relations sociales. Le tableau 3 présente les données obtenues sur des différents types d'appels. Parmi les membres de l'échantillon à qui le téléphone avait manqué, 47 % ont déclaré avoir surtout regretté ne pouvoir appeler leurs amis et 57 % avoir regretté de ne pouvoir recevoir d'appels d'amis. Les appels liés à la famille venaient ensuite : 40 % de ceux à qui le téléphone avait manqué ont surtout regretté les appels à des membres de leur famille, 47 % ont dit avoir souffert de ne pouvoir recevoir ce type d'appels.

Fonctions psychologiques :

Les résultats du tableau 4 confirment que, comme le soupçonnait Aronson, un téléphone en état de marche réduit la solitude et l'anxiété tout en accroissant le sentiment de sécurité. Plus des deux tiers des personnes interrogées ont été d'accord pour dire que, sans téléphone, elles se sentaient « isolées » ou bien « inquiètes », et 53 % ont avoué les deux réactions. La vie a également paru plus « pénible » à plus de

**- Tableau 3 -
Types d'appels ayant manqué aux personnes interrogées**

| Types d'appels | Ont regretté de ne pouvoir appeler | | Ont regretté de ne pouvoir être appelés | |
|----------------|------------------------------------|-------------|---|-------------|
| | N | % | N | % |
| Amis | 89 | 36,3 | 108 | 44,8 |
| Famille | 76 | 31,0 | 89 | 36,9 |
| Affaires | 39 | 15,9 | 27 | 11,2 |
| Médical | 24 | 9,7 | 9 | 3,7 |
| Courses | 10 | 4,1 | 2 | 0,8 |
| Autres | 7 | 2,9 | 6 | 2,5 |
| Total | 245 | 99,9 | 241 | 99,9 |

(Les sujets pouvaient donner plus d'une réponse.)

**- Tableau 4 -
Fonctions psychologiques du téléphone**

| Propositions | D'accord | | Pas d'accord | |
|--|----------|------|--------------|------|
| | N | % | N | % |
| 1 Je me suis senti(e) inquiet(e) sans téléphone | 129 | 67,9 | 61 | 32,1 |
| 2 La vie semblait plus pénible sans téléphone | 113 | 59,5 | 77 | 40,5 |
| 3 Je me suis senti(e) isolé(e) sans téléphone | 128 | 67,4 | 62 | 32,6 |
| 4 La vie semblait moins frénétique sans téléphone | 90 | 47,5 | 100 | 52,6 |
| 5 J'ai apprécié de savoir que personne ne pouvait venir m'importuner au téléphone | 80 | 42,1 | 110 | 57,9 |
| 6 Maintenant que j'ai de nouveau le téléphone, j'ai l'impression de mieux maîtriser les choses | 136 | 71,6 | 54 | 28,4 |

la moitié de l'échantillon. De manière très spectaculaire, 72 % de l'ensemble des sujets ont reconnu qu'ils avaient l'impression de « mieux maîtriser les choses » depuis le rétablissement de leur ligne. 45 % des personnes interrogées se sont senties isolées, inquiètes et moins maîtresses de leur vie pendant la panne.

Bizarrement, la supposition que peu de gens apprécieraient leur affranchissement temporaire de toute intrusion téléphonique se révéla fautive. 47 % des sujets ont trouvé la vie « moins frénétique » sans téléphone et 42 % ont dit avoir « apprécié » de savoir que « personne ne pouvait venir m'importuner par téléphone ». Ceux qui avaient préféré ne pas être importunés risquaient aussi moins de s'être sentis frustrés par la privation de téléphone (X^2 corrigé = 4,49, $df = 1$, $p < 0,05$). Une intéressante contradiction dans les réactions apparaît cependant dans le nombre important de ceux qui, tout en appréciant l'interruption, ont fait état de sentiments négatifs à son égard. Ainsi, 59 % de ceux qui ont goûté l'absence d'intrusions due à la panne n'en ont pas moins reconnu s'être sentis inquiets sans téléphone (X^2 corrigé = 4,60, $df = 1$, $p < 0,05$).

En général, les réponses aux six questions sur les fonctions psychologiques étaient sans rapport avec l'âge, le sexe ou la profession. Il existe toutefois des relations notables entre certaines de ces ré-

ponses et d'autres variables concernant l'utilisation du téléphone et les attitudes envers ce médium. Par exemple ceux qui utilisaient le plus le téléphone se sont sentis plus isolés pendant la période de dérangement. 52 % de ceux qui restaient moins d'un quart d'heure par jour au téléphone se sont sentis isolés, contre 81 % de ceux qui y passaient plus d'une heure. De même, plus un individu jugeait le téléphone nécessaire, plus il risquait de s'être senti coupé du reste du monde pendant la panne. Si 47 % de ceux qui ont affirmé que le téléphone n'est « pas très nécessaire » ont ressenti un certain isolement, 86 % de ceux qui le percevaient comme « absolument nécessaire » ont éprouvé ce sentiment (X^2 corrigé = 15,00, $df = 4$, $p < 0,005$).

La conviction de la nécessité du téléphone s'est aussi révélée associée à un sentiment de perte de contrôle sur les événements quotidiens. Plus une personne déclarait le téléphone nécessaire, plus elle avait de chances de récupérer son sentiment de maîtrise une fois la ligne rétablie ($X^2 = 37,72$, $df = 4$, $p < 0,001$). Par ailleurs, les personnes qui disposaient de téléphones à leur travail ont eu tendance à se sentir moins dépossédées de leur maîtrise pendant la panne que celles qui ne pouvaient appeler d'un lieu de travail (X^2 corrigé = 5,68, $df = 1$, $p < 0,025$) (12).

(12) Cette portion « active » de l'échantillon avait aussi tendance à juger le téléphone bien moins nécessaire ($\chi^2 = 10,62$; $df = 4$, $p < 0,05$); la disponibilité d'un moyen d'accès leur a donc probablement épargné une privation sensorielle qui les aurait rendus plus sensibles à la nécessité du téléphone ainsi qu'à son importance en tant qu'agent de réduction des frustrations et d'accroissement de l'impression de contrôle.

Enfin, en ce qui concerne le sentiment de nécessité, les personnes qui appréciaient de ne pouvoir être dérangées avaient aussi tendance à juger le téléphone bien moins nécessaire que celles qui ne goûtaient pas spécialement ce répit en matière d'intrusion ($X^2 = 11,02$, $df = 4$, $p < 0,05$) En résumé, les attitudes envers l'utilisation du téléphone et les réactions trahissant ses fonctions cachées ont permis de prédire, de manière satisfaisante, le degré de dépendance de chaque sujet à son égard

Comportements compensatoires pendant la panne

Les soupçons d'Aronson sur la substitution de l'utilisation du téléphone domestique à la communication face à face ont été confirmés, quoique pas de manière spectaculaire 34 % des sujets ont répondu positivement à la question « Avez-vous rendu davantage de visites que d'habitude pendant la période de dérangement ? » La question qui l'accompagnait – « Vous a-t-on davantage rendu visite que d'habitude pendant cette même période ? » – a obtenu un pourcentage identique de réponses affirmatives 67 % des personnes qui ont accru le nombre de leurs visites ont aussi déclaré en avoir reçu davantage (X^2 corrigé = 44,45, $df = 1$, $p < 0,001$)

La prédiction que l'échantillon, une fois privé de son mode primordial de socialisation médiata – les conversations téléphoniques –, aurait tendance à compenser cette perte de contacts interpersonnels par une augmentation de sa consommation d'autres médias, s'est aussi trouvée à peu près confirmée A la question « Avez-vous utilisé davantage de médias que d'habitude pendant la panne ? », 31 % des sujets ont répondu « oui » Mais une bonne moitié de l'échantillon n'a ni rendu davantage de vi-

sites ni recouru plus souvent à d'autres mass media pendant cette période

L'hypothèse que les sujets se reporteraient plus volontiers sur les formes de communication de masse, qui remplacent le plus facilement l'interaction personnelle, a été vérifiée La télévision et la radio ont été les plus fréquemment citées par ceux qui disaient avoir utilisé davantage de médias La télévision a été citée trois fois plus et la radio deux fois plus que les journaux, troisièmes sur la liste des médias les plus souvent nommés

RÉSUMÉ ET DISCUSSION

Pour la plupart des habitants du Lower East Side de Manhattan, il n'existait aucune alternative satisfaisante au téléphone Essentiel à un mode de vie urbain, le téléphone domestique avait été employé sans hésitation lorsqu'il était disponible et manqua une fois, hors d'usage Pour la majorité des membres de l'échantillon, ni l'échange de lettres ni le flot à sens unique de la communication de masse n'ont pu remplacer l'interaction immédiate offerte par le téléphone (13) ils ont confirmé la spécificité de son rôle en recourant à des appareils extérieurs pour appeler ou en supportant vaillamment la dissolution temporaire de leurs réseaux personnels Ils ont donc fait l'expérience d'une suspension des fonctions du téléphone et se sont sentis diversement isolés, inquiets et dépossédés de leur maîtrise Le fait que près de la moitié de ceux qui ont jugé le téléphone moins que « nécessaire » ont tout de même rapporté s'être sentis isolés sans lui est peut-être ce qui montre le mieux l'importance de cette dépendance latente

La modeste relance de la consommation radiophonique et télévisée des sinistrés sug-

(13) Cette conclusion selon laquelle le téléphone est un mode de communication sans solution de rechange satisfaisante parmi les autres médias semble, de prime abord, contredire un consensus croissant chez les chercheurs en sciences sociales qui étudient le rôle et l'impact des médias dans la perspective des « usages et gratifications » Ces chercheurs (KATZ, BLUMLER et GUREVITCH, 1974) ont récemment eu tendance à souligner que différentes personnes peuvent très bien utiliser les mêmes médias de manières différentes et que, bien qu'il existe une grossière « division du travail » entre médias, on recourt fréquemment à plusieurs canaux de communication différents pour satisfaire un même besoin Il faut toutefois tenir compte d'autres découvertes de certains de ces mêmes chercheurs Lorsque c'est un besoin de contact personnel immédiat qu'il s'agit de satisfaire, l'interaction face à face, avec des amis surtout, devient préférable à une socialisation symbolique de substitution à travers les médias (KATZ, GUREVITCH et HAAS, 1973) Or l'interaction personnelle immédiate est la forme et le contenu mêmes du médium téléphonique ; comme dans le domaine de l'expérience médiata, aucun autre mode d'échange ne combine ses attributs d'instantanéité et de contact réel de personne à personne, les principes d'usage différentiel et de substitution ne peuvent s'appliquer au téléphone de la même manière qu'aux médias à sens unique

gère que ces deux médias ont, dans une certaine mesure, été employés comme substituts de contact social. En l'absence de données précises sur le choix des programmes, rien ne permet d'affirmer que cet accroissement d'utilisation était uniquement lié aux simulacres de relations qu'offrent les médias électroniques. Le besoin d'entendre les dernières nouvelles sur la panne pourrait tout aussi bien en rendre compte.

Cependant, le fait qu'une personne sur trois ayant perdu un moyen de contact interactif recoure à la réception passive d'autres formes de communication médiante reste un résultat qui mérite d'être pris en considération (14). L'image d'individus passant d'une source d'échanges personnels tarie aux imperturbables visages, voix et textes imprimés de nos informateurs et amuseurs de masse suggère l'existence d'une certaine souplesse dans nos besoins communicationnels. Voilà un domaine pour de futures investigations.

L'interprétation du tout aussi modeste accroissement des visites souffre moins d'ambiguïtés. Un tiers des personnes interrogées ont rendu davantage de visites ou pris plus de temps pour réintégrer l'« espace réel ». Il est probable que les visites rendues l'ont été à des relations sociales des environs immédiats. Cela suggère une réponse aux interrogations d'Aronson concernant les effets du téléphone sur la fréquence des communications en face à face. Le téléphone semble réduire la quantité de socialisation non médiante avec les amis et parents vivant encore à proximité de la personne qui appelle. Dans ce cas, le « voisinage psychologique » d'un individu ne consisterait pas simplement en un paysage mental débutant à la limite de son voisinage

réel mais se superposerait sur ses environs immédiats, l'attirant chez lui, au centre d'une toile d'araignée téléphonique, tout en l'écartant de ce genre de vie dans les rues, qui réduit l'isolement et fait d'un quartier une communauté de gens aptes à se soutenir mutuellement (15).

Autrement dit, le téléphone reprend d'une main ce qu'il donne de l'autre et, bien qu'il puisse réduire la solitude et l'inquiétude, sa probable contribution au malaise de la dépersonnalisation urbaine ne doit pas être sous-estimée. C'est un exemple de plus de ces classiques ironies du sort où une trouvaille technologique finit par être utilisée pour résoudre un problème qu'elle a contribué à créer (16).

Cette vaste question mise à part, le fait que les gens aient davantage souffert de ne pouvoir recevoir d'appels que de ne pouvoir en faire montre clairement l'aspect essentiel de l'utilisation du téléphone en tant qu'instrument d'adaptation urbaine. La différence dans les chiffres reflète sans doute la possibilité d'appeler de la rue avec des téléphones d'urgence, mais elle souligne également que le téléphone joue un rôle social non seulement en tant que moyen d'interaction immédiate, mais aussi en tant que source de ce qu'on pourrait appeler connexion imminente. Cela signifie que, pour ceux à qui le téléphone manque, le fait de ne pouvoir être joints compte autant que la suspension de leur possibilité de joindre les autres sans délai. Bref, le téléphone peut s'envisager comme une route à deux voies sillonnant le voisinage psychologique. Des recherches ultérieures montreront, à notre avis, que la réaction de frustration est surtout liée à l'impossibilité d'appeler, les sentiments d'isolement et d'inquiétude à la suspension de la possibi-

(14) ROSENGREN et WINDAHL seraient certainement de cet avis. Ils en profiteraient sans doute pour rappeler leur conclusion (1972) que la première des raisons qui amène les gens à se tourner vers la radio et la télévision est un besoin de substitut aux expériences interactives. Si l'on y ajoute leur opinion que tout type de contenu mis en scène par des humains, qu'il s'agisse d'information ou de divertissement, peut être mis au service de ce besoin fondamental d'interaction, on peut supputer que c'est la caractéristique d'accès immédiat de ces médias — la possibilité d'accéder instantanément à une présence humaine à travers eux — qui a conduit les sinistrés à se tourner vers la télévision et la radio à des fins de gratification parasociale.

(15) Depuis la réalisation de cette enquête, nous avons recueilli quantité d'informations anecdotiques sur l'accroissement, pendant la panne, de la vie interactive dans les rues et de la conscience communautaire. Les mêmes sources ont noté, après la restauration du service téléphonique, une diminution des interactions et un fléchissement de cette conscience communautaire.

(16) Parmi une foule d'écrits récents sur ce thème, voir notamment SLATER (1974, 1-34) et ILLICH (1973, 10-48) pour leur analyse précise et implacable de la double contrainte inhérente à la plupart de nos outils technologiques et aux dispositifs institutionnalisés qui se trouvent derrière.

lité de recevoir des appels et l'impression de perte de contrôle à ces deux aspects de l'utilité bidirectionnelle du médium

Replacée dans le contexte des types d'appels qui manquent le plus et de la constatation que les gens jugent le téléphone d'autant plus nécessaire qu'ils sont plus âgés, cette impression largement partagée de perte de contrôle suggère que l'aptitude du téléphone à réduire la solitude et l'anxiété s'interprète mieux comme effet mesurable d'une fonction encore plus fondamentale. Un Américain sur cinq change d'adresse chaque année et cette dispersion s'accroît avec le temps (17). Plus une personne vieillit, plus souvent chacun de ses amis et des membres de sa famille auront déménagé. Dans ces conditions, la traditionnelle famille étendue devient une famille distendue, accrochée à des fils téléphoniques et à des lettres occasionnelles. Les frontières de notre réalité sociale ne sont plus enracinées dans l'espace qui nous est contigu, mais dans une sorte de proximité symbolique qui court-circuite les distances : le temps de composer un numéro et remplace le soutien que peuvent apporter les interactions quotidiennes par cette potentialité qu'offre le téléphone d'un contact instantané. Bien qu'il ne s'agisse que d'un « environnement conceptuel » intériorisé, comme dirait l'écologiste René Dubos (18), cette construction essentiellement subjective n'en conditionne pas moins notre impression de socialisation aussi sûrement que les repères tangibles de la véranda devant la maison, la palissade derrière ou la fille de la porte d'à côté. Le brusque retrait de ces supports doit, d'une certaine manière, sembler aussi menaçant pour la sûreté de nos liens interpersonnels que si nous découvriions, un matin au réveil, des lotissements nus là où les maisons des voisins se dressaient la veille au soir.

En somme, l'omniprésence des sentiments de perte de maîtrise suggère que la perte de contacts téléphoniques a représenté pour les membres de notre échantillon une agression contre la conception

qu'ils se faisaient de leur réalité sociale et la manière dont ils la structuraient. Bien qu'Aronson et Ball laissent, avec leur concept de voisinage psychologique, présager ce type de réaction, il n'est pas sûr qu'ils lui accordent l'importance indiquée par les données présentes. Ils insistent au contraire sur des fonctions qui dépendent de la capacité du téléphone à assurer une interaction immédiate et l'imminence d'une connexion. Nous proposons de considérer que celles-ci sont complémentaires d'une fonction psychosociale encore plus primordiale de ce médium : le maintien d'une proximité symbolique.

La minorité qui a apprécié ne pas être dérangée pendant la panne a permis de relativiser (sans toutefois la démentir) cette fonction essentielle du téléphone. Avec les réponses de ceux qui ont trouvé la vie moins frénétique sans téléphone, ce sentiment de soulagement dû à l'absence d'instructions révèle, à l'égard du médium, une ambivalence liée à l'abandon de la distance au profit du temps et de l'intimité au profit de l'accessibilité. Le téléphone a beau encourager la mobilité en facilitant le contact instantané, il n'en annexe pas moins chacun à tous ceux qui ont son numéro. Il dissipe, certes, l'isolement en ouvrant des canaux de communication, mais il met aussi chacun à la merci des besoins communicationnels d'autrui (19). Le téléphone renforce peut-être l'impression de maîtrise de l'habitant des villes, mais il exige son prix d'interruptions et d'investissements de temps non choisis. Ces compromis semblaient moins tenables aux sujets qui ont apprécié le répit accordé par la panne. Les données disponibles n'ont pas permis de déterminer si une ambivalence similaire persistait chez les personnes interrogées (indiquant une dysfonction latente du téléphone) ou si une orientation psychologique radicalement différente, quant à la valeur de la socialisation médiale par rapport à la solitude personnelle, se dessinait. Cette question offre, avec les suivantes, un champ d'investigations ultérieures.

Notre population s'est trouvée présélec-

(17) TOFFLER, 1971

(18) DUBOS, 1972

(19) L'anthropologue Edmund CARPENTER (1973) rapporte l'incident également cité par Martin Mayer sur le tueur fou et le reporter entreprenant qui avait trouvé le numéro de téléphone de la maison assiégée. Le tueur posa son fusil et répondit au téléphone : « Qu'est-ce qu'il y a ? », demanda-t-il, « je suis très occupé pour l'instant ».

tionnée par un événement insolite dû au hasard les douze centraux affectés étaient tous concentrés dans le même secteur d'une ville très diversifiée. En outre, le concept de « voisinage psychologique » va parfaitement à un secteur comme le Lower East Side de Manhattan. Ses vagues de migrations successives et sa stratification socio-économique mouvante sont bien près de garantir le degré de dispersion et de mobilité nécessaire à la création d'un besoin de « proximité symbolique ». Il faudrait donc un échantillonnage supplémentaire sur des populations à la fois socialement dispersées et stabilisées dans des zones urbaines, suburbaines et rurales, pour déterminer si ces variables conjoncturelles influent, de manière significative, sur les fonctions latentes du téléphone. Il est impossible de recréer des circonstances où chacun des sous-échantillons requis serait privé de téléphone domestique pendant une période prolongée, mais en utilisant certains des résultats préliminaires pour orienter l'élaboration d'un questionnaire plus fin, on devrait pouvoir accéder à des points de vue et appréciations sur le téléphone, qui restent initialement masqués chez les usagers qui n'en sont pas privés.

Cette vaste enquête pourrait aussi tenter

de répondre aux questions ici soulevées à propos des autres comportements communicationnels censés compenser l'usage du téléphone. On pourrait notamment s'attacher à déterminer

1) Quel contenu médiatique les gens privés de leur téléphone choisissent.

2) Les paramètres de gratification associés à ces choix.

Les résultats pourraient ensuite servir à tirer au clair cette idée que les gens privés d'un aspect technologique de la socialisation sont susceptibles de transférer leurs besoins communicationnels sur un autre médium, même si le substitut n'offre qu'une approximation lointaine de l'interaction d'origine.

Le corpus restreint de la recherche téléphonique offre bien d'autres suggestions d'enquêtes que celles qui surgissent de la présente étude. L'invisibilité du téléphone a peut-être commencé à décroître depuis les révélations de ces dernières années sur les écoutes, il reste cependant encore, pour trop de chercheurs en sciences sociales, un média auquel on répond plus souvent qu'on ne l'interroge.

*Traduit de l'anglais
par Marie-Christine GAMBERINI*

RÉFÉRENCES

ARONSON, S , « The Sociology of the Telephone », *International Journal of Comparative Sociology*, 12 (sept 1971) 153-167

BALL, D , « Toward a Sociology of Telephones and Telephoners » in Marcello TRUZZI (éd) *Sociology and Everyday Life*, Englewood Cliffs, N J , Prentice-Hall, 1968

BERELSON, B , « What Missing the Newspaper Means » in Daniel KATZ et al (éds), *Public Opinion and Propaganda A Book of Readings*, New York, Henry Holt and Company, 1954

CARPENTER, Edmund, *Oh, What a Blow That Phantom Gave Me*, New York, Holt, Rinehart and Winston, 1973

DUBOS, R , *A God Within*, New York, Charles Scribner and Sons, 1972 (trad française *Les Dieux de l'écologie*, Fayard, 1973)

FLETCHER, James E , et THOMPSON Harry B , « Telephone Directory Samples and Random Telephone Number Generation », *Journal of Broadcasting* 18 (printemps 1974), 187-192

GLICK, I et LEVY Sidney J , *Living With Television*, Chicago, Aldine Publishing Company, 1962

ILLICH, I , *Tools for Conviviality*, New York, Harper and Row, 1973 (version française *La Convivialité*, Seuil, 1973)

KATZ, E , BLUMLER J et GUREVITCH M , « Uses of Mass Communication by the Individual » in W P DAVISON et F T C YU (éds), *Mass Communication Research*, New York, Praeger, 1974

KATZ, E , GUREVITCH M et HAAS H « On the Use of Mass Media for Important Things », *American Sociological Review* 38 (avril 1973), pp 164-181

Mc LUHAN, Marshall, *Understanding Media The Extensions of Man*, New York, McGraw-Hill, 1962 (trad française *Pour comprendre les médias - Les prolongements technologiques de l'homme*, HMH, 1968 , Points/Seuil, 1977)

MAISEL, Richard, « The Decline of Mass Media », *Public Opinion Quarterly* (été 1973), pp 159-170

ROSENGREN, K E et WINDAHL S , « Mass Media Consumption as a Functional Alternative » in Denis MCQUAIL (éd), *Sociology of Mass Communication*, Angleterre, Penguin, 1972

SLATER, P , *Earthwalk, Garden City*, Anchor Press, 1974

TOFFLER, A , *Future Shock*, New York, Bantam Books, 1971 (trad française *Le Choc du futur*, Denoël, 1971)

WRIGHT, C , « Functional Analysis of Mass Communication Revisited » in J BLUMLER et E KATZ (éds), *The Uses of Mass Communications*, Beverly Hills, Sage Publications, 1974