

# DOPO ZE BIP...

Quelques observations  
sur les usages du répondeur téléphonique

Pierre-Alain MERCIER

celle de la cassette « audio », il s'agit d'une innovation de marge (incrémentale) – voire d'un simple mode d'emballage facilitant l'usage d'une technologie éprouvée. L'enregistrement magnétique – la « minicassette », comme on disait à l'époque, a néanmoins connu une réussite incontestable, mondiale, dont les effets présumés considérables en termes de loisirs, d'apprentissage, d'identité culturelle et de communication sont difficilement mesurables.

### Une révolution discrète

Plusieurs raisons semblent avoir concouru à cette discrétion.

D'abord, et contrairement aux premiers mobiles ou au Minitel – le répondeur s'est diffusé largement hors de l'institution (DGT puis France Télécom), voire contre elle. Les appareils en provenance d'Extrême-Orient, initialement « non agréés », ont fait décoller la diffusion selon un mode prosaïquement marchand. Ils étaient achetés – et non plus loués comme l'aurait voulu la vieille culture téléphonique, celle des terminaux sans joncteur, indéta-

**L**e répondeur téléphonique individuel s'est installé dans les usages sans faire de bruit (1). A la différence d'innovations plus récentes – terminaux mobiles, Internet –, voire contemporaines – le Minitel – il a bénéficié de relativement peu d'études (2), de presse, de discours promotionnels ou de prophéties apocalyptiques. Sa « carrière » paraît comparable à

(1) Les pages qui suivent sont nourries de données qualitatives recueillies au cours de recherches dont aucune n'avait le répondeur comme objet central (MERCIER, TOUSSAINT, 1994 ; GOURNAY, MERCIER, 1996). Un travail focalisé sur cet objet, ses représentations et ses usages serait d'autant plus envisageable qu'il serait possible d'analyser une trace matérielle des pratiques, en d'autres termes de travailler sur les messages enregistrés. Ce type d'approche, liant le discours à la trace objective d'une pratique, a d'ailleurs été développé lors d'une recherche sur les pratiques actuelles de réception de la télévision (BERTRAND, GOURNAY, MERCIER, 1988). Mais cette position périphérique et accessoire du répondeur dans les problématiques posées et le fait qu'il apparaisse spontanément dans le discours des usagers du téléphone rendent l'information d'autant plus intéressante. La référence est naturelle, on parle beaucoup moins de l'objet que de ce qu'on en fait, du rôle qu'on lui assigne dans une construction plus vaste (mêler et séparer par la communication les deux – domicile, travail – voire les trois – si on ajoute l'espace public fréquenté ou seulement traversé – pôles de la vie quotidienne ; vivre la rupture communicationnelle que constitue le trajet entre eux ; accéder à la « modernité »). L'image ainsi donnée du répondeur, ni partisane ni passionnée, n'est qu'un élément d'une image globale de la téléphonie telle qu'elle se fait. Ces terrains cumulés permettent de revenir sur une quarantaine d'interviews où sont développées les pratiques du répondeur et leur double articulation, d'une part avec la vie quotidienne des locuteurs et ses temporalités, d'autre part avec le reste de leur panoplie d'objets de communication. La première recherche (MERCIER, TOUSSAINT, 1994) a été menée auprès d'un échantillon diversifié – en termes de temps et de modes de transport – de Parisiens (autant d'hommes que de femmes) utilisant régulièrement les transports en commun pour leurs trajets quotidiens domicile-travail. Elle a été précédée d'une approche semi-quantitative – sous forme d'une centaine de rapides questionnaires auprès de personnes interrogées au seuil ou dans les réseaux de transports, en début et en fin de journée. Sur ces 100 personnes, 41 disposaient d'un répondeur domestique ; sur les 24 interviews approfondis qui ont suivi, on en comptait 13.

La seconde recherche (GOURNAY, MERCIER, 1996) a exploré les pratiques et représentations d'un échantillon de 24 personnes, majoritairement parisien (17 contre 7 provinciaux-Amiens) et vivant en famille (5 seulement vivaient seuls), construit pour privilégier les catégories échappant a priori à la partition binaire classique entre privé et professionnel des temps, espace et sociabilité : 7 appartenaient aux professions artistiques et intellectuelles, 9 étaient indépendants (petits entrepreneurs ou professions libérales) et 8 cadres dirigeants ou « salariés modernes » (c'est-à-dire disposant d'une certaine autonomie quant à l'organisation, la localisation et le choix des temps de leur travail). Nous avons ainsi rencontré 17 hommes et 7 femmes, dans les différentes catégories d'âge. Sur ces 24 personnes, 21 étaient équipées d'un répondeur à domicile.

(2) Entre autres : GUILLAUME, KERORGUEN, 1986 ; BARDIN, HERPIN, 1985 et BARDIN, 1985.

chables du réseau – dans les bazars d'électronique, nettement moins chers, moins laids et plus performants que les lourdes machines proposées par le monopole. Ce répondeur que l'on branchait à un réseau public eut ainsi, presque immédiatement, le statut d'un objet privé, simple d'usage et de fonction, désiré pour des raisons diverses sur lesquelles il ne semblait pas nécessaire de gloser, puis acquis à un coût de plus en plus modique (3). Plus que privé, c'était un objet invisible – non exposé si ce n'est caché (on se souvient ici des rumeurs qui ont couru quant aux risques technico-juridiques de l'utilisation d'appareils non agréés : perturbation sur le réseau, possibilité d'être électroniquement repéré puis sanctionné par les agents dudit réseau ; des rumeurs analogues ont d'ailleurs accompagné les débuts plutôt sauvages de la diffusion des terminaux « cordless ») (4).

Le répondeur a ensuite été l'objet d'une diffusion progressive, à peu près régulière et somme toute classique pour un objet qui fut sans doute à l'origine socialement discriminant (5). La nécessité de disposer d'un répondeur pouvait en effet impliquer : une forte activité téléphonique – être très « demandé » –, donc révélatrice d'un indéniabie « capital social », celui que l'on mesure à l'épaisseur d'un carnet d'adresses ; un certain type d'activité – dont l'urgence et l'importance enjoignent de pouvoir être joint même si l'on n'est pas joignable – ; un mode de vie se distinguant du modèle familial traditionnel caractérisé par des horaires réguliers – donc de larges plages d'accessibilité à la communication téléphonique – une sociabilité routinière, et le fait que, le plus souvent « il y a à la maison quelqu'un pour répondre ». Si le répondeur a rapidement et largement débordé la niche des « jeunes urbains branchés », on peut sans trop de risques supposer que c'est parce que la baisse des

coûts en a vite fait un objet suffisamment commun pour qu'il soit inutile de trop longtemps s'interroger sur son utilité – voire un cadeau idéal – ; les occasions momentanées où il pouvait servir ont souvent pu suffire à justifier l'acquisition (vente ou location d'un appartement que l'on craint de manquer faute d'être là au bon moment, attente de réponses à une candidature, etc.) ; après l'acquisition, l'utilité plus large offerte par l'objet – ce à travers d'autres fonctions peu à peu découvertes – a pu se traduire par un « effet cliquet », interdisant d'envisager le retour à la pratique antérieure ; enfin, last but not least, à partir d'un certain taux d'équipement chez les abonnés du réseau, la pression de correspondants, qui se trouvaient eux, outillés, enjoignant de se mettre au diapason de la nouvelle norme (« comment veux-tu que je te joigne si tu n'as pas de répondeur ! »), a fini par convaincre certains des plus rétifs (une pression identique joue pour le fax, et, sans doute aujourd'hui, pour l'E. Mail). La pratique, elle, a pu s'installer très progressivement du fait de l'évolution constante mais régulière des fonctions mêmes de l'objet. On connaissait depuis longtemps déjà, d'abord comme appelant, le « répondeur simple », celui qui équipait et qui équipe encore les salles de spectacle délivrant horaires et programmes, les administrations indiquant leurs heures d'ouverture, voire les permanences des candidats débitant leurs professions de foi lors des consultations électorales. Ce répondeur simple est devenu enregistreur ; ensuite consultable à distance, d'abord à l'aide d'un « beeper », puis, grâce à la sophistication du réseau, sans même cet accessoire, depuis n'importe quel clavier de terminal ; les fonctions de la manipulation à distance se sont multipliées ; enfin la numérisation de l'objet, qui aboutit à supprimer la cassette et sa fragilité mécanique, offre aujourd'hui un

(3) En une douzaine d'années – soit de 1984 à 1996 – le prix (en francs courants) des répondeurs enregistreurs interrogeables à distance a été pratiquement divisé par 20 !

(4) Sans fil.

(5) Aujourd'hui plus d'un tiers des ménages sont équipés en répondeur ou en téléphone-répondeur intégré.

éventail de nouvelles possibilités. Par ailleurs, de plus en plus souvent le répondeur pousse la discrétion jusqu'à s'intégrer dans le terminal : quand on acquiert un nouveau téléphone, pour des raisons de confort ou même de renouvellement du parc, pourquoi ne pas le prendre « avec répondeur » ? Le cas est aujourd'hui souvent le même pour ceux qui achètent un appareil « cordless ».

Tout s'est donc fait sans rupture, par perfectionnement progressif et maintenant, de plus en plus souvent, à l'occasion du renouvellement du parc, comme pour la télévision ou quelque banal appareil électroménager. Quant à l'utilisation, elle n'a généralement pas connu d'autres prescriptions que celle d'un mode d'emploi souvent traduit dans un français assez passablement déglingué pour que l'on n'en lise que les premières pages expliquant les manœuvres élémentaires : enregistrer l'annonce, écouter les messages – auprès de l'appareil puis à distance.

Ainsi, grâce à la modestie de son entrée en scène le répondeur nous offre un bel exemple d'un accessoire de la modernité parfaitement prosaïque, très vite banalisé sans jamais trop avoir été l'objet de projections imaginaires, de discours futuristes ou d'attentes démesurées : bref un objet comme on les aime.

Parce que la modestie de cette entrée n'induit en rien une tranquille reproduction d'usages, on peut même, à l'extrême, penser le répondeur comme l'outil d'une révolution majeure dans la logique des télécommunications, plus importante peut-être que celle, beaucoup plus visible et commentée, que constitue le déferlement des mobiles. Cette révolution traduirait la tendancielle transformation d'un système, par définition même synchrone, en système asynchrone, par celle du flux en stock, de l'information labile en chose – des particules d'oxyde ferreux sur un support plastique –, et de la logique de communication en logique d'information, à la faveur d'une

révolution médiatique rappelant de façon inattendue celle que prophétisaient Mac Luhan et... Andy Warhol, l'annonce du répondeur étant peut-être bien le premier véritable « self-média ».

De ce point de vue, en utilisant le terme d'« hyper-téléphonie » auquel Marc Guillaume (5) trouvait une plus grande pertinence qu'à celui, traditionnel, de « péritéléphonie », il peut sembler que, si nous nous situons bien, avec les mobiles, dans le domaine de l'« hyper » – il s'agit de parachever le modèle d'une communication universelle en temps réel, qui est celui du téléphone – en revanche le répondeur, lui, relève du « péri », de la logique de la greffe, voire de la perversion du système. Ce « péri » en évoque presque naturellement un autre, « péritélévision » : on pense ici en particulier au magnétoscope, autre objet lui aussi entré dans les mœurs sans prétendre changer le monde, lui aussi rapidement banalisé, grâce au même support magnétique, à la même technique, pour assurer les mêmes fonctions : différer, stocker, réifier le flux. Le cas du répondeur présente un intérêt supplémentaire dans la mesure où le prétendu flux télévisuel, dans bien des cas, n'était déjà, lui, que du stock.

## Pertinence

La réussite tranquille du répondeur, son intégration naturelle à la panoplie des objets usuels de l'urbain ordinaire, peuvent s'expliquer en termes de pertinence. Il s'agit d'abord d'une pertinence par rapport à l'évolution des modes de vie quotidiens. Cette évolution se caractérise entre autres par une disparition progressive de médiations humaines traditionnelles permise par le rôle grandissant accordé aux automates, des tourniquets du métro qui ont fait disparaître les poinçonneurs aux « digicodes » et interphones qui ont eu le même effet sur les concierges, en passant par les distributeurs de billets de banque. La part de

(5) GUILLAUME, 1996.

(6) Voir sur ce point : MALLEIN, TOUSSAINT, 1985.

l'homme dans les services – marchands ou administratifs – ne fait que se réduire par rapport à celle qui est assurée par des systèmes techniques automatiques. Le répondeur est l'un de ces automates, remplaçant dans certains cas soit un intermédiaire bénévole – par exemple, celui qui répondait à la place de son collègue –, soit un service marchand « humain » – les « abonnés absents ». A cet amenuisement de l'intermédiation humaine répond une individualisation croissante des activités et des consommations de la vie ordinaire, d'abord relative – lorsque c'est le foyer qui constitue l'unité « individuelle » d'activité de consommation (la consommation « individuelle » de télévision prend partiellement la place de la consommation collective de cinéma en salle) –, puis absolue lorsqu'au sein même du foyer chaque individu tend à devenir une unité autonome – par le multiéquipement, par exemple en automobiles, téléviseurs ou lignes de téléphone ; on peut à cet égard se demander si le concept d' « ordinateur familial » tiendra longtemps la route face à l'appellation de « Personal Computer » spontanément admise depuis bien des années. L'individualisation étant sous-tendue par l'idée d'accroître l'autonomie de chacun, on peut de ce point de vue penser que l'automatisation se veut au service de l'autonomisation. Mais, paradoxalement, ce mouvement largement admis d'individualisation et d'autonomisation, que traduit, entre autres, l'idée de « cocooning », se double d'une solidarisation de l'individu au reste du monde, par le truchement des médias et des systèmes de télécommunication. On ne peut plus ne plus communiquer, ne plus savoir, la pression des autres devient constante, elle pénètre les espaces autrefois préservés, il n'y a plus d'intimité infranchissable, de buen retiro, tout peut désormais entrer directement au domicile devenu « terminal ». Le répondeur trouve une de ses principales pertinences dans la gestion de cette contradiction : il joue en effet le rôle d'une sorte de **commutateur**, permettant à son utilisateur de se connecter et de se déconnecter alternativement à son environnement social, d'ajuster deux temporalités,

celle, endogène, de sa vie quotidienne propre et celle, exogène, des flux d'information et de communication en temps réel, de basculer à son gré une part de sa téléphonie du circuit temps réel / synchronie / bidirectionnalité sur le circuit temps choisi / asynchronie / unidirectionnalité.

Mais la pertinence du répondeur est aussi de s'inscrire plus précisément dans l'évolution globale des représentations et usages des télécommunications, évolution dont on peut trouver des exemples dans d'autres domaines.

### *Continuité du flux et délégation de présence : être là sans y être*

C'est la fonction première du répondeur : ne plus laisser d'interstices dans la continuité des flux d'informations, être toujours joignable, à une « adresse » – ici téléphonique. La « disparition » même provisoire devient inacceptable. Cette logique est, grosso modo, la même que celle qui porte la diffusion des mobiles. On y retrouve la même contradiction entre libération (celle du mouvement et, plus généralement, celle qui se traduit par un assouplissement des contraintes spatiales et temporelles liées aux nécessités du travail et de la vie sociale) et asservissement ou, du moins, solidarisation (au réseau des correspondants) : l'existence même de ces outils accentue l'anomie que constitue l'absence.

Par ailleurs, la délégation de présence que constitue le répondeur – à travers la permanence de cette adresse téléphonique – s'inscrit dans un mouvement plus large qui, pour parler rapidement, va « dans le sens du virtuel ». L'échange concret, non seulement en face à face mais aussi « en temps en temps », « de voix à voix », devient exceptionnel, au profit d'échanges incomplets, découpés et médiatisés par les outils techniques. L'individu réel tend à devenir une manifestation minoritaire de l'autre, masquée ou protégée par une multiplicité d'adresses : non seulement celle du répondeur, mais aussi celle du fax, du courrier électronique, du pager et de toutes les messageries aujourd'hui offertes.

### ***Individualisation***

Même s'il est encore le plus souvent d'usage familial, le répondeur s'inscrit cependant dans la tendance à l'individualisation des outils de télécommunication. D'abord parce que, comme nous l'avons noté, par l'annonce, tout le monde devient, d'une certaine façon, émetteur – ici plus précisément « annonceur » – à l'instar des émetteurs – et annonceurs – médiatiques. Le message d'annonce assure la présentation, voire la promotion de soi-même auprès d'une audience qui ne peut être entièrement ciblée. L'individu ajoute ici une signature dans un contexte où l'expression de soi-même se constitue en valeur légitime sous-tendant tout aussi bien la pratique des tags (essentiellement des « signatures ») que des échanges sur Minitel (ici, les pseudonymes).

Ensuite parce que le modèle qui organise l'usage du répondeur est beaucoup plus celui d'une communication directe que celui d'une communication médiatisée – par la famille, les collègues, etc. Le répondeur conduit précisément à retirer leur rôle à ces intermédiaires. Ainsi, dans le monde du travail, le perfectionnement de l'équipement téléphonique (répondeur, messageries, réseaux de téléinformatique) tend à faire disparaître la fonction traditionnelle de « dispatching » qu'assuraient les secrétariats au profit d'échanges directs et préalablement ciblés. La diffusion des mobiles et autre types de terminaux individuels – « pagers », par exemple – témoigne elle aussi de cette tendance à l'individualisation.

### ***Décommunication et retour à l'information***

Comme d'autres objets « péritéléphoniques », le répondeur contribue à changer l'usage et l'image que nous avons du téléphone. Il opère une dissociation entre téléphonie et téléphone, comme le magnétoscope a contribué à le faire entre télévision et téléviseur. Le traditionnel « coup de fil » n'est plus qu'une des fonctions parmi d'autres de celles que peut assurer la connexion au réseau. Et certaines de ces autres fonctions contredisent ce qui pou-

vait sembler l'essence même de l'échange téléphonique : ainsi le répondeur assure-t-il la transformation du synchrone en asynchrone, du flux en stock, de la communication en information. Le modèle est pratiquement le même que celui du magnétoscope. Il s'agit de reprendre la maîtrise de son temps et de se protéger contre « l'injonction de communiquer » ou la « dictature du temps réel » ; mais aussi, dans le cas du répondeur, de protéger l'espace et le temps de la vie privée contre les intrusions de l'extérieur. Le développement de la liste rouge – y compris aujourd'hui pour les fax (à quand une liste rouge pour Internet ?) – témoigne du même repli « décommunicationnel ».

Cette décommunication s'accompagne, pour ce qui est du téléphone, par la découverte – ou la redécouverte – de ce qu'une grande part de ce que l'on concevait spontanément comme l'objet d'un échange bidirectionnel peut se réduire en fait – une fois élagué l'habillage conversationnel – en une simple transmission d'information.

Cet éclatement de l'unité de ce qu'on appelle encore souvent de façon floue « la communication » est favorisé par la diversification d'une offre qui repositionne chaque outil par rapport aux autres et permet d'éclater la fonction téléphonique en plusieurs sous-fonctions pour chacune desquelles on trouvera l'outil le mieux adapté : téléphonie directe – avec ou sans mobile –, fax, répondeur, internet, etc.

Cette diversification des outils et leur spécification progressive pour telle ou telle fonction peut se lire comme l'indice d'une certaine « professionnalisation » des modes de communication. Confection « médiatique » de son annonce, « formatage » des messages laissés selon une logique d'efficacité, préférence pour tel ou tel outil traduisent une compétence d'autant plus « pro » que ce sont ces mêmes outils qui seront utilisés au travail et dans la vie privée. Cette professionnalisation des « communicateurs » rappelle celle que nous avons cru constater chez les nouveaux téléspectateurs virtuoses de la télé-

commande (7). Il s'agit moins ici des compétences – généralement modestes – exigées pour la manipulation des machines que de la rationalisation des comportements selon une logique d'efficacité qui semblait jusqu'alors cantonnée au domaine du travail.

### ***Mélange et redéfinition des sphères de la vie quotidienne***

Comme la plupart des autres outils de communication, le répondeur est un instrument de mélange. Il contribue à faire communiquer sphère professionnelle et sphère domestique, sphère privée et sphère publique. Il bascule les appelants d'un endroit à l'autre, il contribue à créer des « niches » de travail au foyer, des niches privées dans l'entreprise. Il traite indifféremment les messages quelles que soient leur nature et leur provenance. On constate dans d'autres domaines de la vie quotidienne technicisée des mélanges du même ordre : par exemple la diffusion des caméscopes conduit à partager l'écran du téléviseur entre programmes exogènes – « la télévision médiatique » – et programmes autoproduits – le self médiatique. Cette indifférenciation, cet irrespect à l'égard des modes traditionnels de partage (de la vie quotidienne comme de la sociabilité) incitent les usagers à redéfinir, entre autres à travers leurs choix d'outils à l'émission et leurs pratiques de filtrage à la réception – y compris leurs pratiques de diffusion de leurs différentes « adresses » –, les temporalités de leur vie quotidienne et la nature des relations qui les lient aux autres.

Car cette confusion, à travers les (nouveaux) outils de communication, de ce que nous avons l'habitude, sinon de vivre, du moins de traiter différemment n'est peut-être pas vivable dans le long terme. Elle déboucherait alors sur la mise en place d'autres modes de partage, à laquelle viendrait précisément contribuer le nouvel attirail ; ces nouveaux partages, dans une perspective optimiste, refléteraient alors bien plus les choix responsables de chacun

que les contraintes de la division sociale de la quotidienneté.

### **« Usagivité »**

Cette pertinence du répondeur est sous-tendue par la multiplicité des fonctions qu'on lui fait assurer. Malgré – ou bien peut-être à cause de – son extrême modestie technique, un répondeur est un objet « ouvert », capable de déborder largement l'usage pour lequel il a été conçu. Les différents services qu'il rend à ses utilisateurs, attestées par la majorité d'entre eux, constituent sa valeur en termes d'« usagivité ».

Un répondeur téléphonique a pour fonction de permettre à un usager éloigné de son téléphone d'enregistrer ce qu'auraient voulu lui dire ses interlocuteurs.

Cette apparente simplicité se démultiplie d'abord du simple fait qu'un répondeur a au moins deux usagers : son possesseur et le correspondant qui, lui, « tombe » sur le répondeur ; elle se décompose par ailleurs à l'analyse en une série d'usages progressivement rodés par l'expérience. La logique de chacun d'entre eux renvoie à la gestion par l'usager des espaces et des temps de sa vie quotidienne et à celle de sa sociabilité téléphonique.

Schématiquement, ces différents usages peuvent ainsi s'énoncer : Filtrer ou se déconnecter / Stocker – déstocker – être informé / Être présent – se présenter / Choisir – différer – synchroniser / Rappeler – renverser la charge d'appeler / Répondre au répondeur – optimiser / Partager / « Tiers-communiquer ».

### ***Déconnecter et filtrer***

Le filtrage constitue a priori une fonction seconde du répondeur, une potentialité davantage induite par le principe technique de son fonctionnement que par le cahier des charges de ceux qui ont imaginé et conçu la machine. Ainsi le système proche des messageries de type Itinériss, en un sens plus moderne – pas de machine, de

(7) BERTRAND, GOURNAY, MERCIER, 1988.

support magnétique, de mécanique, bref le service sans sa quincaillerie – ne permet pas le filtrage, mais seulement la déconnexion.

Mais cette fonction seconde a été rapidement et naturellement découverte par les utilisateurs ; à tel point que filtrage – et déconnexion – sont aujourd'hui une des principales utilités attendues de ceux qui s'équipent. On a découvert que même en étant là, juste à côté du téléphone, on peut ne pas répondre ; et que, sans répondre, en poussant le curseur du volume sonore, on peut entendre – sans qu'il le sache – celui qui cherche à vous joindre. Il ne s'agit pas seulement là d'une découverte des potentialités techniques offertes par la machine, mais peut-être bien aussi de la redécouverte d'une liberté que beaucoup avaient oubliée face au téléphone : même sans répondeur, rien n'oblige à répondre.

La fonction de déconnecter / filtrer apparaît comme seconde voire perverse si l'on considère qu'a priori la première fonction d'un répondeur est de rétablir la continuité du flux communicationnel lorsque l'on n'est pas là. Or, par son usage comme filtre le répondeur apparaît presque immédiatement à ses utilisateurs aussi, et parfois surtout, comme un outil de mise à distance de la communication. On passe ainsi, en quelque sorte, de la simulation de présence à la simulation d'absence.

Pourquoi cette fonction seconde apparaît-elle alors en premier dans la majorité des discours recueillis sur les usages du répondeur ? Serait-elle devenue première au détriment de son rôle supposé – répondre quand on n'est pas là, remédier à l'absence ?

On peut d'abord penser qu'il n'est pas étonnant qu'on parle moins de la fonction première – puisqu'elle va de soi – et davantage de la seconde, découverte progressivement et objet de décisions et de choix incessants (prendre ou ne pas prendre, déconnecter ou filtrer ?) alors que, dans la très grande majorité des cas le répondeur sera machinalement branché en cas d'absence.

Mais il n'est pas interdit de penser que, dans nombre de cas, filtrage et décon-

nexion sont réellement devenus tout aussi importants, voire plus importants, dans les attentes et les usages, que le fait d'assurer une continuité à la télécommunication. Beaucoup déclarent d'entrée de jeu avoir acquis un répondeur pour « mettre le téléphone à distance », présentant ainsi cette fonction comme une motivation première et non comme le produit d'une dérive de l'usage. On peut mettre en relation ce point de vue avec le fait que la diffusion du répondeur a manifestement largement débordé sa cible initiale. Pour beaucoup de gens dont la vie quotidienne relativement traditionnelle se traduit par une sociabilité routinière et un partage net entre les sphères du travail de la vie familiale, le besoin d'un répondeur-répondant-en-cas-d'absence n'est pas si évident, puisqu'on peut les joindre à leur travail aux heures de travail et le plus souvent les trouver chez eux aux heures « classiques » de la sociabilité téléphonique. En revanche ce caractère routinier de la vie quotidienne et des échanges ne disqualifie pas pour autant l'usage d'un répondeur-filtrant.

### *Filtrer ou se déconnecter ?*

L'utilisation du répondeur comme outil de mise à distance du téléphone suppose toute une gradation de pratiques. Il est toujours possible, à l'extrême, de débrancher la ligne, mais cette déconnexion totale, rare, ne nécessite pas la possession d'un répondeur. Avec un répondeur toute une gamme de comportements est possible. L'appareil peut rester branché ou bien on peut le débrancher en arrivant chez soi. S'il est branché, il est cependant toujours possible de prendre – à certains moments – la communication avant qu'il se déclenche. Si on ne prend pas l'appel tout de suite, on peut alors soit différer la connaissance de sa nature en ne mettant pas le son (déconnexion) ou bien écouter celui qui parle – c'est-à-dire connaître à la fois l'interlocuteur et la raison de son appel.

Ces multiples possibilités, simples à comprendre, faciles à mettre en œuvre pour la plupart des utilisateurs de répondeur, ne sont pas nécessairement l'objet

d'un choix systématique et arrêté de leur part. Il leur est toujours possible de choisir l'une d'entre elles en fonction des circonstances, de l'humeur. Les pratiques relatées font néanmoins apparaître des clivages relativement nets dans les comportements.

La première question en fonction de laquelle il semble possible de partager les pratiques est la suivante : Quelle est aujourd'hui la norme – en matière de réception téléphonique – donc, quelle est l'exception ?

En d'autres termes : le répondeur est-il toujours branché ou bien n'est-il branché que (lorsque l'on s'absente ou bien que l'on décide – exceptionnellement – de se déconnecter) ? La situation normale, pour celui qui appelle, est-elle de joindre « directement » son correspondant ou bien de « tomber » sur le répondeur ?

Plusieurs expressions spontanées traduisent la part actuellement croissante – sans qu'on puisse en déduire aucune prédictivité – du filtrage – ou de la déconnexion – comme norme de réception. On « laisse tourner », le répondeur « fait son travail » (il répond : il est payé pour ça), « automatiquement ». Cette automaticité du filtrage qui pourrait devenir la pratique dominante (faute de données quantitatives, on ne peut apprécier ce « pourrait »), va, selon certains, jusqu'à assurer une sorte de sélection naturelle des appels dans la mesure où « ceux qui n'ont rien à dire » ou du moins « rien d'urgent » ne laisseront même pas de message (ce qui veut dire qu'en cas de filtrage, le récepteur n'aura même pas à faire le choix de prendre ou de ne pas prendre l'appel en cours).

L'installation progressive de cette nouvelle norme, plaçant le répondeur en situation de premier (dans le sens chronologique comme dans celui de la fréquence) interlocuteur de l'appelant n'induit pas nécessairement un choix unique entre filtrage et déconnexion.

Le filtrage est largement passé dans les mœurs : ce qui veut dire non seulement qu'on le pratique mais aussi que, symétriquement, on s'attend à ce qu'on vous le fasse subir – et que, s'il le faut, on essaiera de forcer le barrage.

Mais c'est précisément cette symétrie des représentations, propre aux outils de communication, en vertu de laquelle on règle largement son comportement d'émetteur en se projetant dans la situation du récepteur – et l'inverse, qui limite voire interdit encore chez certains la pratique du filtrage. Autant la déconnexion paraît légitime – ne pas être esclave du téléphone, ne pas répondre quand on n'est pas d'humeur, opposer sa propre temporalité à l'injonction du temps réel – autant le filtrage – subi, donc imposable – paraît une pratique humiliante à l'encontre de l'appelant. Par ailleurs la déconnexion semble parfois réactualiser des pratiques d'avant le répondeur comme celle de débrancher le téléphone ou de n'y pas répondre à certains moments. Par delà toute systématisme, la majorité des possesseurs utilise, selon les circonstances, toute la gamme des possibilités offertes, de la déconnexion totale à la prise directe (c'est-à-dire avant même que le répondeur se mette en marche dans le cas où il est branché).

#### *Significations pratiques du filtrage et de la déconnexion*

Quels sont les sens vécus du filtrage et de la déconnexion ?

Le plus large et le plus évident c'est, bien sûr, ce que d'ailleurs certains formulent explicitement, de « mettre à distance la communication ». Pouvoir ignorer l'appel, n'y pas répondre, se décider indisponible, sont le moyen de se libérer de la contrainte – spatiale et temporelle – du réseau, de ne lui faire que volontairement place dans sa vie, dans son temps, dans son espace quotidiens.

Mais, de façon plus précise que cette idée générale de « mettre à distance », voire de « prendre ses distances », filtrage et déconnexion semblent être utilisés dans le but de produire une sorte d'« effet de seuil » ordonnant l'accès à l'espace et au temps privés – voire, dans certains cas professionnels. La communication téléphonique pénètre directement les espaces sans avoir à se soumettre aux procédures qui s'appliquent aux autres types d'échanges. Il n'y a ni portier, ni code, ni interphone, ni

secrétaire, ni domestique ; il n'y a pas d'entrée, de hall, de salle d'attente. Il n'y a pas de coup de téléphone sollicitant l'autorisation de joindre... par téléphone. Le répondeur filtrant semble, dans certains cas, jouer ce rôle de sas. En ce sens non seulement il protège l'accès à l'espace et au temps de celui qu'on veut joindre, mais il facilite aussi l'initiative de l'appelant qui, ainsi, risquera moins d'être importun, faute de connaître précisément les routines et l'état d'esprit de celui qu'il risquerait de « déranger ». Une limite, cependant, à cet usage portier du répondeur : la majorité des usagers considère comme difficile, voire impossible, d'initier une « correspondance téléphonique » avec quelqu'un qu'on n'a pas encore rencontré, par un message sur son répondeur.

D'autres significations apparaissent au filtrage et à la déconnexion. D'abord, ce qui peut constituer une application de cette « mise à distance de la communication », filtrage et déconnexion permettent, dans une certaine mesure, de reprendre la maîtrise des règles du jeu téléphonique par le choix qu'ils offrent quant à la définition et la hiérarchisation des urgences : en d'autres termes, l'urgence peut ainsi être définie à la réception et non plus à l'émission.

Au-delà de cette dimension d'urgence, laisser à certains moments au répondeur la charge de répondre permet de hiérarchiser à sa convenance les activités domestiques, téléphoner apparaissant alors comme une activité parmi les autres, donc éventuellement concurrente des autres – comme dîner, recevoir, regarder la télévision, etc.

Le filtrage apparaît également comme une pratique de veille : le fait de se réserver la possibilité de prendre la communication « en route » en fonction de l'interlocuteur ou de l'urgence présumée de l'appel évoque en effet cette réception de la radio ou de la télévision que l'on laisse ronronner sans l'écouter vraiment (ce que Chambat et Ehrenberg appellent « écoute flottante » (8)), sans beaucoup en attendre mais sans pour autant envisager de rater un improbable « scoop » ou la programmation d'une musique qui vous tient à cœur.

(8) CHAMBAT, EHRENBERG, 1986.

Le choix du moment et des circonstances dans lesquels « prendre » l'appel, ou, le cas échéant, rappeler l'appelant, permet en outre de redonner de l'agrément à l'échange téléphonique (puisque l'on n'appelle ou ne répond que lorsqu'on est d'humeur à le faire – ce qui, par exemple, semble assez rare au moment où l'on revient juste du travail : ce moment constitue fréquemment une sorte de « sas de décompression » incompatible avec la sollicitation téléphonique).

Enfin, pour certains, se déconnecter ou filtrer signifie simplement qu'on laisse la machine faire son travail. Le répondeur est précisément là pour ça, pour répondre et noter les messages, c'est sa dimension « secrétariale », en quelque sorte. On passe de la prise directe au filtrage ou à la déconnexion un peu comme un pilote de ligne enclenche le pilotage automatique de son avion.

Quels sont les moments et les circonstances où l'on filtre ou bien se déconnecte ? C'est la question du « quand ? ». Les réponses sont de deux types. Elles s'expriment soit en termes d'humeur (donc de façon variable, irrégulière), soit en termes d'habitudes plus régulières.

Ainsi peut-on distinguer :

– Les routines : c'est le cas fréquent de ceux qui laissent le répondeur faire son travail lorsqu'ils rentrent du leur : ce début de soirée où les rites de retrouvailles avec le cocon familial s'accompagnent d'un désir de décompression non seulement par rapport au travail mais aussi à la pression téléphonique qui lui est associée. Plus tard dans la soirée, passé 10 h 1/2, 11 h, voire 11 h 1/2 selon les cas : le cocon se referme. – Le week-end ; le matin, avant une certaine heure ; les heures de repas ; le prime time télévisé...

– Les circonstances. Ce sont d'abord, que l'on soit chez soi ou au bureau, les moments où l'on travaille. Mais il importe alors de distinguer au sein du « travail » les circonstances qui sont incompatibles avec la prise directe de celles qui ne le sont pas. Selon les cas, ce peuvent être les

réunions ; le travail personnel intense – qui implique alors souvent la déconnexion – ; un travail plus routinier – on se contentera alors du filtrage. Les besoins de décompression, fonction de la fatigue et de l'humeur du moment ; les moments où on est avec d'autres, soit de la famille – conjoint, enfants – soit dans les circonstances de réception ; les moments où on est occupé à d'autres tâches : le répondeur permet alors une hiérarchie des urgences et une meilleure maîtrise de son temps.

Les questions du « quoi » et du « qui » s'interpénètrent largement. Elles s'appliquent au filtrage plus qu'à la déconnexion (encore qu'on puisse ne pas répondre sans savoir mais en présupposant qu'à tel moment il doit s'agir de tel type d'appel). Ces questions dessinent des proximités, des hiérarchies à la fois de plaisir et d'urgence. On note fréquemment une mise à distance des relations de travail – et plus spécifiquement pour ce qui concerne une certaine part du travail, grosso modo l'« intendance ». Mais certains proches sont aussi plus ou moins systématiquement mis à l'écart par le filtrage – par exemple la belle famille, ou « les bavards » – dans les couples les « bavards » seront évidemment de préférence les relations de « l'autre », lui absent ou momentanément éloigné de l'appareil.

Le « quoi » vient relativiser le « qui » à travers la notion d'urgence (même l'appel d'un bavard peut être porteur d'urgence) ou, plus largement, par la spécification d'un contenu que n'implique pas nécessairement le statut de l'appelant (par exemple une relation de travail peut appeler pour des raisons strictement personnelles, voire amicales). Le filtrage permet alors de « rattraper l'appel » en cours.

### ***Protection et découpage***

De façon générale, filtrage et déconnexion peuvent être interprétés comme des comportements de protection : dans certains cas, il s'agira d'une protection contre la téléphonie en général – appréhendée plus globalement comme un mode parmi d'autres d'intrusion d'un espace et d'un temps que l'on veut isoler de toute pénétra-

tion de l'extérieur – ; dans d'autres, contre certains types de communications (d'où, plus généralement, contre certains types d'intrusions).

Filtrage et déconnexion découpent ainsi en creux un espace et ou un temps que l'on veut protéger. Nous manquons ici d'éléments suffisamment précis sur la distribution de ces pratiques pour faire surgir différentes configurations, mais il n'en demeure pas moins que l'on peut être tenté de définir ainsi, à travers la distribution de ces pratiques de protection, différents modèles de ce que sont aujourd'hui, en termes d'espace et de temps, « le privé », « l'intime », « le personnel », voire pour certains « le cœur » du travail.

Un espace (celui de l'intimité, entre autres) ou un temps ? Il s'agit là de deux tonalités différentes. Les formulations en termes de temps sont dominantes, et on peut ici se demander si une certaine tendance à la « délocalisation » (des modes de vie aussi bien que des moyens de télécommunication) ne tendrait pas à remplacer progressivement les représentations en termes d'espace de l'intime, du privé, de refuge, par des représentations en termes de temps. Le répondeur est néanmoins utilisé dans certains cas comme une protection de l'espace : ainsi, très concrètement, quand la sonnerie n'est pas audible des pièces les plus privées : à ce moment le répondeur fait son travail et stocke les messages.

Par ailleurs la modulation des comportements (de la prise directe à la déconnexion) opère un découpage dans la vie quotidienne, dans des activités qu'on tend parfois à saisir globalement : le cas est en particulier patent pour ce qui est du travail (distinction entre l'« intendance » et le « vrai » travail ; distinction entre le travail de fond et l'urgence ; le travail individuel et le travail collectif ou du moins celui qui concrétise une relation avec l'institution).

### ***Stocker – déstocker – être informé***

Le répondeur est aussi un enregistreur. Il ne l'était pas il y a une quinzaine d'années, cette fonction d'enregistrement constitue

une grande partie de sa valeur. Dans le répondeur « simple » le message, l'information transmise était celle de l'annonce (au minimum une déclaration d'absence – donc une très faible information par rapport à celle que donne une sonnerie dans le vide – au maximum tout un programme auquel on pouvait accéder en composant un numéro). Avec l'enregistreur, l'annonce n'est le plus souvent qu'une invite à laisser son message. C'est ce message qui constitue la vraie information. Il est enregistré, stocké parmi d'autres messages.

Le stockage réifie l'information, la matérialise et la conserve – de ce point de vue, la logique du répondeur est proche de celle du fax.

Ce stockage est le plus souvent limité – quelques heures, une journée, exceptionnellement quelques jours. Cependant, dans un certain nombre de cas, la conservation des messages est envisagée, du moins imaginée, même si des raisons pratiques s'y opposent (la consultation des nouveaux messages est plus facile si les anciens sont effacés, même si la majorité des appareils offrent un accès direct à ces seuls derniers au prix d'une manipulation supplémentaire). Même rarement mise en pratique, cette idée de conserver les vieux messages tend à leur donner un statut proche du courrier. Les messages ainsi stockés pourraient sembler « froids » – gelés, hors du temps, hors de l'échange – mais le côté « vivant » sinon de la machine, du moins de la voix, leur garde une dimension émotionnelle généralement ressentie.

Que stocke-t-on ainsi sur la bande magnétique du répondeur ? Nécessairement de l'information, non de l'échange ; des questions, des réponses, au plus des fragments d'un processus de communication, traces d'une interaction qu'il serait peut-être possible de reconstituer a posteriori en en comblant les creux dans une démarche d'ordre archéologique.

On stocke aussi du temps, dans un sens, du temps peu compressible – personne ne nous a dit accélérer l'audition des messages –, passé et très souvent daté (en dehors du cas de ceux qui sont équipés d'appareils indiquant la date et l'heure du

message, beaucoup d'appelants ont pris l'habitude de le faire eux-mêmes, ce qui donne à l'information délivrée une connotation bizarre : « il est 13 h 30, dit la voix » alors que la nuit est tombée depuis longtemps pour celui qui écoute). Les choix de stockage et de déstockage constituent un moyen important de la maîtrise, pour le possesseur d'un répondeur, des temporalités – de son travail, comme de sa vie quotidienne hors travail.

L'intérêt de ce stockage de l'information connaît cependant une importante limite, que ressentent les gros utilisateurs : l'accumulation de messages implique de devoir – et de savoir – gérer le stock : en l'occurrence, répondre, voire prendre une décision. On peut assez vite se trouver submergé par l'importance du stock. Le cas est attesté par certains artisans qui peuvent difficilement faire face aux demandes accumulées pendant qu'ils se trouvent sur leurs chantiers ; mais il peut aussi bien concerner la seule sociabilité. Ce qui fait que parfois, après un premier usage « intense » du répondeur, certains préfèrent revenir, quand ils le peuvent, à une pratique de « prise directe » – au travail, hors travail. Ce choix en faveur du « flux tendu » se révèle alors à l'usage plus économique en temps et en effort ; en argent aussi, puisqu'il n'est plus nécessaire de rappeler.

Stocker l'information implique de la déstocker et, ainsi, de l'« actualiser ». En d'autres termes, on écoute son répondeur, ou, dans une formulation plus générale, on le consulte.

On retrouve au niveau de la consultation cette proximité ressentie avec l'écrit (certains parlent même de « lire » leurs messages) ; ainsi prend-on souvent des notes de ce qui est dit avant d'effacer le message, soit du fait de la précision des informations – un rendez-vous, un numéro de téléphone où rappeler – soit parce que le répondeur est partagé – on note alors pour l'autre, ce qui n'implique pas pour autant d'effacer le message vocal qui lui est destiné.

Dans la majorité des cas, ces pratiques de consultation montrent une certaine

régularité. Cette régularité renvoie souvent à celle du mode de vie – on consulte le répondeur le soir en rentrant chez soi – mais elle peut aussi s'inscrire dans une routine strictement communicationnelle : on appelle tant de fois par jour, à des heures à peu près régulières.

Lorsque le répondeur est écouté directement – c'est alors un des premiers gestes qu'on fait en rentrant de son travail – cette routine est le plus souvent vécue comme un plaisir : plaisir d'avoir des messages ; plaisir parce que « c'est vivant ».

Même non ou rarement utilisée, la consultation à distance a libéré à la fois le répondeur, dans le sens où on « libère » un moteur encore bridé, en lui laissant exprimer sa vraie identité, et le mouvement de son utilisateur, à l'instar du mobile. Cette consultation à distance peut être circonstancielle – lorsque l'on attend un appel précis, éventuellement dans une plage horaire convenue à l'avance, mais elle est aussi, souvent, régulière. Ainsi est-ce fréquemment le cas de personnes qui « appellent leur répondeur » une, deux ou trois fois par jour, depuis l'endroit où elles travaillent, ce qui contribue à mélanger mentalement l'espace de leur vie privée à celui – plus ou moins aléatoire dans ce cas – de leur travail, à ménager une ou des « niche(s) personnelle(s) » au sein du travail.

Routinière ou systématique, la consultation à distance du répondeur semble avoir pour effet non seulement de « libérer » l'utilisateur (d'une sorte d'« obligation de présence ») mais encore de le tranquilliser. Ainsi, par exemple, certains appellent-ils presque systématiquement de chez leurs hôtes quand ils sont invités : il s'agit pour eux de « voir si tout va bien », l'appel au répondeur évoquant celui que l'on ferait aux enfants ou à leur baby-sitter. Le répondeur apparaît de ce point de vue comme une sorte de « home-sitter ».

La consultation-déstockage permet d'être informé. A cet égard, le fait d'avoir à et de pouvoir rappeler est second, presque accessoire.

Ce besoin d'être informé semble un fruit de l'usage – même si, souvent, l'absence de

message peut se traduire par « pas de nouvelles, bonnes nouvelles ». La consultation régulière, voire routinière, à distance – et sans attente particulière – du répondeur évoque l'écoute du bulletin d'information – d'un bulletin d'information dont le speaker aurait parfois la liberté de dire : aujourd'hui, rien de neuf, et de clore.

Ce besoin s'exprime quelquefois par l'angoisse, plusieurs fois évoquée d'« être parti sans le brancher ».

### *Être présent - Se présenter*

Être présent malgré l'absence (momentanée « Je suis momentanément absent, mais je ne manquerai pas de vous rappeler... »), organiser cette délégation de présence, se faire représenter : voilà ce qui semblait la finalité première du répondeur – et qui n'est peut-être plus aujourd'hui qu'une de ses fonctions parmi d'autres, à moins que la représentation par répondeur interposé soit devenue tellement naturelle qu'on a tendance à l'oublier.

Cette présence – au moins déléguée – tend à devenir un impératif de la culture du téléphone, ne serait-ce qu'à travers la réciprocité de l'expérience quotidienne : il apparaît de moins en moins supportable à celui qui appelle de n'avoir personne – ni humain ni machine – « au bout du fil ». L'absence totale devient inexcusable. Être injoignable c'est faire défaut à cet impératif de solidarité que postule le modèle actuel de la télécommunication. Le répondeur – comme de plus en plus le fax – est perçu par beaucoup comme le dernier moyen de joindre les injoignables, – sauf, bien sûr, lorsqu'il est décodé comme un nouveau moyen d'assurer l'injoignabilité par un filtrage systématique, infranchissable, non suivi de rappel à celui qui laisse ses messages.

Cet impératif de présence – ou de représentation – sur le réseau est sans doute une des dimensions de l'angoisse « d'avoir oublié de le brancher ».

La connotation professionnelle renforce très souvent cette obligation de présence : pour nombre d'activités où « on ne peut pas se permettre » d'être absent, injoi-

gnable, le répondeur – à l'instar du mobile – libère d'une présence effective. Pour ceux qui sont en recherche d'emploi, ou, plus largement, qui attendent dans l'urgence une réponse à une question concrète, le répondeur est indispensable. Ainsi est-ce le cas des professions où on travaille à la vacation ou au cachet – qui ont sans doute été parmi les premières catégories à s'équiper. Pour le petit entrepreneur, le répondeur assure une sorte de secrétariat du pauvre, permettant à l'entreprise d'être présente malgré le travail extérieur de l'entrepreneur. Mais l'impératif de présence dépasse aujourd'hui largement cette seule dimension professionnelle. Ainsi, par exemple, les parents trouvent-ils sécurisant que leurs enfants en vacances puissent laisser un message même en cas d'absence.

La limite quelquefois perçue par les émetteurs à cette délégation de présence est que rien ne les assure véritablement que le message est arrivé à son destinataire ; simple question de confiance, la même que dans le cas où un document n'a même été remis « en mains propres ».

Être présent, ou, du moins, représenté par son répondeur, implique de se présenter, en l'occurrence d'enregistrer un message d'annonce.

Cette annonce générale indiquera au locuteur : qu'il ne s'est pas trompé de numéro. Que celui qu'il cherche à joindre ne peut actuellement recevoir directement son appel ; et elle l'incitera à laisser un message. S'adressant indifféremment à tous ceux qui peuvent appeler, cette annonce s'inscrit donc moins dans la logique d'un échange interindividuel que dans celle d'une sorte de « self média ». Même si la diffusion n'en est pas, à proprement parler, « irradiante », il n'en reste pas moins que quiconque composera le numéro aura droit aux mêmes paroles, comme quiconque se branche – ici à la même heure – sur la même fréquence radio entendra la même chose. Le message d'annonce n'est pas « adressé », il est universel. Et il est, dans la majorité des cas, inchangé : certes rien n'interdit de le modifier sans cesse, pour tenir compte de

l'humeur ou des circonstances, on peut même le faire à distance, mais cette pratique est très rare dans les cas que nous avons étudiés (les exceptions concernent l'usage du répondeur pour « tiers-communiquer », cas dans lequel l'annonce dépasse quelque peu cette signification médiatique).

Il s'agit donc d'une présentation de soi-même à un émetteur inconnu. Cette définition du rôle de l'annonce ne l'oblige pas pour autant à être neutre, insipide, anonyme. Rien n'interdit a priori d'avoir un ton, d'exprimer une identité forte ou au moins une ambiance. Les premiers temps du répondeur ont vu ainsi se multiplier les annonces « drôles », musicales, ludiques, souvent inspirées d'ailleurs du monde médiatique. Elles sont apparemment devenues beaucoup plus rares. La banalisation de l'outil – qu'il s'agisse d'un ordinateur ou d'un répondeur – implique sans doute un dépassement de la phase ludique. Mais, dans le cas du répondeur, les utilisateurs ont généralement pris conscience de certains aspects du cahier des charges de l'appareil qui en ont limité ce type d'usage. En particulier : dans le cas d'une petite collectivité – en l'occurrence, d'une famille –, le répondeur, généralement unique, est d'usage collectif, il doit répondre à tous les interlocuteurs potentiels de chacun des membres de la famille, ce qui, nécessairement, arase les possibilités de présenter une identité individuelle forte (dans une minorité de cas les jeunes enfants gardent cependant le privilège de dire l'annonce, comme si leur existence même pouvait encore exprimer et justifier l'identité de la famille) ; par ailleurs chacun des membres du ménage – donc même le membre unique s'il s'agit d'un célibataire – est généralement doté d'une identité sociale multiple. Il est, selon les cas, ami, relation de travail, parent, professeur, usager, prestataire..., disposant ainsi de plusieurs « casquettes » entre lesquelles il peut choisir dans le cas d'un échange adressé. L'universalité de l'annonce lui interdit de choisir entre ces personnages multiples et l'incite donc à se présenter sous un dénominateur commun ouvert, neutre.

Cette prise de conscience semble donc avoir incité la majorité des utilisateurs à abandonner toute prétention à l'originalité dans cette présentation de soi-même qu'est l'annonce au profit d'un message fonctionnel, relativement impersonnel et standard. De plus les attentes en termes d'efficacité des messages stockés, sur lesquelles nous reviendrons plus tard, peuvent conduire à tenter d'induire par l'efficacité – presque la professionnalité – de l'annonce une efficacité réciproque de la part de ceux qui vont encombrer la bande magnétique de leur message.

### ***Choisir - Différer - Synchroniser***

Utiliser un répondeur, c'est opter pour avoir l'information – qui n'aurait peut-être pas pu parvenir sans lui – mais en différé. Ce diffèrement de l'information peut être volontaire, non seulement par la pratique du filtrage ou de la déconnexion, mais aussi, plus généralement, par une politique d'aiguillage de certains correspondants vers la ligne qui en est équipée plutôt que vers une autre où leur appel aurait plus de chances d'aboutir en direct, par exemple au travail ou sur la ligne d'un mobile. Différer ainsi l'information, puis, éventuellement, l'échange, c'est d'abord retrouver la liberté de choisir ; c'est-à-dire non seulement de maîtriser les conditions de l'échange, en assujettissant la logique du temps réel à ses propres temporalités, mais aussi d'en retrouver le plaisir ; ce plaisir de la communication téléphonique de plus en plus gommé par la pression du temps réel et l'inflation des télécommunications professionnelles.

Si le répondeur permet d'inscrire l'échange dans des moments de disponibilité – matérielle et mentale – il conduit aussi à reprendre l'initiative de la communication, à agir – en choisissant de répondre ou de rappeler – au lieu de se contenter de réagir – au stimulus de la sonnerie du combiné.

C'est d'abord en ce sens que le répondeur, porteur d'une communication « asynchrone » – est pourtant un outil de synchronisation : entre le besoin – ou le plaisir du récepteur (qui peut, en rappelant, deve-

nir émetteur) et sa pratique téléphonique ; plus largement – en synchronisant les humeurs et les disponibilités de l'émetteur et du récepteur – parfois au prix d'un processus assez long. Enfin le répondeur apparaît comme un outil de synchronisation – un peu à l'instar du fax – pour arriver à échanger de l'information – voire à se fixer un rendez-vous téléphonique – malgré les « décalages horaires » non seulement géographiques mais aussi culturels.

La synchronisation joue non seulement dans le sens de la réception mais aussi dans celui de l'émission : lorsque l'on veut communiquer une information, le fait de « tomber sur un répondeur » permet de le faire au moment où on a l'envie et le loisir de le faire.

Cette fonction de diffèrement-synchronisation varie assez largement selon le contexte, en particulier professionnel ou privé. Dans le cadre professionnel, beaucoup ne peuvent se permettre le diffèrement – ce qui se traduit d'ailleurs souvent par une compensation dans la sphère privée, où l'on tendra d'autant plus à décrocher plus ou moins non pas « le » mais « du » téléphone. Cette absence de légitimité du diffèrement dans la sphère professionnelle, qui souffre un certain nombre d'exceptions – en particulier en cas de réunions de travail – peut assez largement s'expliquer par le fait que la synchronisation entre les disponibilités des correspondants est le plus souvent assurée par un large recouvrement, voire une similitude de leurs horaires de travail. Par ailleurs, comme certains l'expriment, répondre en direct au travail permet de « faire avancer les choses ». Cette idée « d'avancer » n'est pas nécessairement pertinente pour les échanges privés. On parle plus souvent « d'entretenir » une relation que de la faire progresser.

### ***Rappeler - Renverser la charge d'appeler***

Au sein des catégories urbaines « moyennes » – en termes d'âge, de situation familiale ou de statut socioculturel – et « modernes » – ici en termes de statut professionnel (emplois tertiaires moins fortement normés que les autres des points

de vue spatial et temporel) et de pratiques de communication – dont relève la majorité des usagers que nous avons rencontrés, on constate généralement une nette prise de conscience de l'intérêt de l'initiative dans la télécommunication. Même si le fait d'être souvent appelé continue d'être valorisant – socialement et professionnellement – on découvre ou on redécouvre l'enjeu que constitue le fait de construire et de maîtriser les échanges dans ce domaine ; en d'autres termes, d'agir plutôt que de se contenter de réagir.

De ce point de vue, le répondeur joue un rôle complexe dans la mesure où il rend souvent difficile de situer l'initiative d'un échange. Premier exemple : « appeler son répondeur » – grâce à l'interrogation à distance – est-ce vraiment appeler (on décide du moment de le faire, et on est plus actif que lorsque qu'on se contente de décrocher le téléphone) ? N'est-ce pas plutôt une façon indirecte d'être appelé (puisqu'on accède à des messages dont on est le récepteur) ?

De façon plus générale, l'usage du répondeur aboutit très souvent à « inverser la charge d'appeler ». Sauf à être une information complète et autonomisable – éventuellement sollicitée elle-même par un message enregistré –, le message que l'on va laisser sur le répondeur d'un correspondant sera en général le simple fait qu'on a cherché à le joindre, éventuellement assorti d'une demande de rappel.

Cette inversion de la charge permet à celui qui **doit** appeler de se débarrasser de sa tâche – et du stress qui parfois l'accompagne – à bon compte lorsqu'il tombe sur un répondeur. Le travail est fait et on n'a plus à y penser. En revanche, du côté de celui qui prend connaissance de ses messages, le travail reste à faire, puisqu'il faut rappeler. Et rappeler, est-ce appeler ou bien répondre ? Le premier appel est soutenu par une demande ; l'initiative de celui qui rappelle et qui, souvent, ignore le contenu de cette demande, traduit le report de la charge de joindre l'autre sur celui qui, précisément, n'a pas de demande. Certains jouent consciemment de cette incertitude, soit en laissant des messages suffisamment

flous pour qu'on les rappelle (ainsi est-ce le cas des clients d'un artisan qui ne précisent pas suffisamment leur demande pour l'empêcher de faire le tri à l'écoute des messages entre ce qui l'intéresse et ce à quoi il ne donnera pas suite), soit en appelant sciemment à un moment où ils ont toutes les chances de tomber sur le répondeur.

Le problème fréquent est celui des circuits répondeur-répondeur. L'anecdote est classique. On résout parfois le problème parfois résolu par la détermination de sortes de « rendez-vous téléphoniques » par répondeur interposé. Dans d'autres cas l'échange asynchrone semble se suffire à lui-même, s'apparentant alors à une correspondance – ou un échange de fax. Mais même dans ce cas la communication par machines interposées ne semble pouvoir trop se prolonger sans une certaine frustration des deux, ou du moins de l'un des deux, correspondants (peut-être, ici, à la différence du fax). Dans beaucoup de cas, il devient vite presque impossible de déterminer qui a été à l'origine de l'échange.

Tout le monde ne rappelle pas à la suite d'un message. Les plus consciencieux – en particulier ceux dont une grande part des appels sont d'ordre professionnels – notent les messages reçus et programment leurs rappels. Beaucoup le font de façon moins méthodique. Et il semble que, peu à peu, avec la banalisation de l'objet et de son usage, le « devoir de rappeler » ne soit plus perçu de façon aussi impérieuse qu'il a pu l'être il y a quelques années. Le tri entre ceux qu'on rappellera et ceux dont on attendra qu'ils rappellent se fait dans ces cas selon divers critères : l'insuffisante formulation de la demande peut alors constituer l'un de ces critères.

### *Répondre au répondeur - Optimiser*

Un répondeur téléphonique a un possesseur et de multiples utilisateurs. Le possesseur en est l'utilisateur délibéré – il s'en est équipé et a choisi de le brancher ; ceux qui cherchent à le joindre et qui « tombent » sur la machine en sont les utilisateurs contraints en quelque sorte, mais peut-être plus actifs dans leur usage. Si personne,

jamais, ne laissait de message à l'invité de l'annonce du possesseur, l'utilité de la machine serait illusoire. Aussi ne peut-on parler des usages du répondeur sans évoquer ceux que l'on a du répondeur des autres.

Les façons dont « on parle au répondeur » en laissant un message ont évolué avec la banalisation de l'équipement. Elles se sont vraisemblablement normalisées avec l'habitude croisée de ce mode de communication, c'est-à-dire à la fois celle de laisser des messages et celle d'en trouver sur son propre appareil.

Cette normalisation de la pratique n'inclut pas pour autant la disparition de toute frustration de ne pas joindre « en direct » celui que l'on appelle. La frustration s'exprime d'ailleurs dans les deux sens : ainsi, pour celui qui est professionnellement équipé, le répondeur est souvent un secrétaire du pauvre auquel il préférerait, s'il en avait les moyens, un intermédiaire humain, non seulement pour des raisons d'efficacité – le « répondeur », en fait, ne répond rien – mais aussi pour compenser la mauvaise image de l'entreprise que véhicule l'absence de l'entrepreneur. Pour ce qui est des usages privés, la frustration de « tomber sur une machine » lorsqu'on désire parler à quelqu'un est encore parfois ressentie, en particulier quand il s'agit d'une relation teintée d'affectivité (certains, néanmoins, semblent s'être accoutumés à laisser en message des sortes de « cartes postales téléphoniques » dans lesquelles, pensent-ils, quelque chose passe de l'ordre de l'intime). Les modes d'expression de cette frustration renvoient parfois à l'idée d'un « contact physique », en réalité contact téléphonique mais en synchronie : tout se passe comme si on retrouvait à un autre niveau cette volonté de non-déréalisation des rapports humains, traditionnellement exprimée à l'encontre du téléphone, mais ici dans un environnement où le téléphone est naturalisé : à la préférence d'une rencontre en face à face par rapport à la communication téléphonique semble ainsi se substituer celle d'un échange téléphonique direct par rapport à l'intermédiation du répondeur.

Dans la majorité des cas, la frustration liée au répondeur semble aujourd'hui relever davantage d'une nostalgie de bon aloi que du refus ou de la révolte. En d'autres termes, on s'est habitué à laisser des messages, on s'est habitué à en trouver sur sa propre machine, la pratique ne fait plus problème, elle s'est banalisée. Presque tout le monde, aujourd'hui, laisse un message sur l'invité du répondeur : sur ce point, le témoignage de ceux que nous avons rencontrés vaut non seulement sur leur propre pratique, mais aussi sur celle de leurs correspondants, beaucoup plus nombreux et diversifiés. On laisse un message même lorsque l'on « n'a rien à dire » (au répondeur), c'est-à-dire, au moins, que l'on s'identifie. La symétrie des comportements est, là aussi, patente : nombreux sont ceux qui s'obligent ainsi à laisser un message après avoir eux-mêmes acquis un répondeur et constaté ainsi comme il est agaçant d'avoir été appelé sans rien savoir de l'origine de cet appel (de découvrir des « racrochés »). Le message d'identification est ainsi perçu comme une politesse, l'élément d'un savoir-vivre qui peu à peu se met en place.

Cette règle souffre deux exceptions : lorsqu'on tente plusieurs fois de suite de joindre un correspondant, on ne laisse le plus souvent un message que lors du premier appel ; et beaucoup disent ne pas laisser de message lors d'un premier appel à quelqu'un qu'ils ne connaissent pas (c'est-à-dire avec lequel ils n'ont pas encore eu au moins un contact téléphonique direct).

Si les rapports au répondeur se sont ainsi banalisés, ils se sont aussi largement normalisés, à la fois dans la forme et dans la durée. On peut voir dans cette normalisation du format et du ton des messages, qui tend à les « optimiser », l'emprise d'un modèle de communication professionnelle. Cela ne veut pas dire que le modèle soit directement importé des pratiques professionnelles – d'autant que, pour la majorité des utilisateurs, le répondeur reste encore davantage lié à l'espace domestique qu'à celui du travail – mais plutôt que la multiplication au foyer d'outils de télécommunication spécialisés induit les usagers à ratio-

naliser leurs pratiques et à se comporter, de plus en plus, comme des « pros » de la communication (ce même type de professionnalisation que nous avons constatée chez certains « téléspectateurs modernes », virtuoses de la télécommande). Et, là encore, le fait d'être alternativement utilisateur volontaire et utilisateur contraint du répondeur tend à induire des comportements analogues à ceux qu'on attend des autres. Grosso modo, les messages tendent à être courts, précis, efficaces, fonctionnels ; le « phatique » en est évacué. On se présente, on indique la date et l'heure, l'objet de l'appel, éventuellement le numéro où on peut être rappelé. La forme diffère peu qu'il s'agisse d'un échange professionnel ou d'une communication purement privée (cette neutralité de la forme renvoie à celle que nous avons constatée pour ce qui est des messages d'annonce). Certains disent préparer mentalement leur message pendant le déroulement de l'annonce. Cette optimisation – du point de vue de l'information – des messages, admise et recherchée, conduit certains à appeler de préférence ceux à qui ils ont une information précise à communiquer au moment où ils ont précisément le plus de chances de ne pas les joindre en direct : pas besoin d'habiller les messages de formules de politesses ou d'échange de nouvelles accessoires, pas de risque d'une dérive vers le bavardage, gain de temps, d'énergie et d'efficacité. Autant il peut être plaisant de relever ses messages en rentrant chez soi le soir – c'est le côté « vivant » du média – autant, quand il s'agit de laisser un message, l'idée de plaisir semble s'effacer derrière celle d'efficacité. Cette efficacité paraît à certains préférable à celle d'une secrétaire ou d'un autre intermédiaire humain (comme un membre de la famille) dans la mesure où elle exclut une mauvaise transmission et laisse une trace matérielle.

Les quelques limites à cette efficacité sont : un résidu d'incertitude (à la différence de l'échange direct, on ne peut jamais être sûr à 100 % que le message a joint son destinataire) ; le manque évident de pertinence du système lorsque l'on

désire une réponse immédiate ; et le problème – déjà noté – que peut poser une accumulation de messages – problèmes, demandes, nécessité de rappeler – qui risque dans certains cas de déborder la capacité pratique que l'on a d'y répondre.

### *Partager*

La multiplication des lignes – d'abord au travail, puis, aujourd'hui, au domicile – le développement des mobiles et des autres outils de télécommunication, s'inscrivent largement dans un modèle d'individualisation : aujourd'hui la connexion relie moins un endroit à un autre qu'un individu à un autre. Dans cet environnement, le répondeur – ici le répondeur domestique du ménage – reste encore souvent un outil dont il faut partager l'usage. Cette nécessité de partage vient quelquefois limiter ou amender les pratiques observées. De ce point de vue, la logique de l'usage pourrait se traduire à terme par une individualisation de la machine, soit à travers un multiéquipement en lignes, soit, pourquoi pas, par la diffusion de répondeurs « multi-adresses » offrant à l'appelant le choix de celui auquel il veut laisser son message.

Le partage se joue d'abord au stade de l'acquisition. S'équiper d'un répondeur semble encore généralement le fruit de l'initiative de l'un ou de l'autre des adultes d'un ménage. La démarche est en cela différente de celle de l'abonnement téléphonique, nécessité tellement admise que la notion de choix s'efface. Cette initiative de l'acquisition – souvent liée à des considérations professionnelles spécifiques à l'un ou à l'autre – peut se traduire pour l'initiateur par le sentiment d'être le légitime possesseur de la machine. A cette possession légitime – qui n'implique pas nécessairement à terme un plus grand usage, puisque l'intensité de l'usage ne fait que traduire celle de la pratique téléphonique générale – est liée, dans certains cas, la responsabilité de gérer la machine, c'est-à-dire de la manipuler – la brancher, relever les messages – et de choisir les moments de filtrage. Quand cette responsabilité est celle de l'homme, elle peut alors contredire cette règle fréquente qui veut que la socia-

bilité du ménage soit gérée par la femme. Par ailleurs, ce partage de l'appareil entre les membres du ménage – dont les enfants – peut se doubler d'un autre partage, entre sphère privée et sphère professionnelle, ce qui complique encore les choses et aboutit parfois à moduler les règles en fonction du moment : par exemple, la ligne équipée du répondeur, dédiée au travail de l'un des membres du ménage pendant les heures « ouvrables » de la semaine, redeviendra privée – et, à ce titre, soumise à d'autres règles de partage – le soir et pendant le week-end.

Concrètement, les problèmes de partage de l'outil se posent au niveau de l'annonce commune – point que nous avons abordé plus haut – ; à celui du filtrage : ici, filtrer peut être aussi ne pas avoir à répondre aux appels destinés à l'autre, ce qui est quelquefois une source d'impair, de conflits potentiels (par exemple, filtrer sa belle famille, c'est barrer l'accès du ménage à la famille de l'autre) ; enfin, à celui de la consultation des messages, et de la transmission à l'autre de ceux qui le concernent. Cela se fait, selon les cas, « en direct » – c'est-à-dire en conservant le message pour qu'il l'entende, ou de vive voix, ou encore en le notant avant de l'effacer. Cet ajout d'un intermédiaire humain à l'intermédiaire machinal accroît l'incertitude pour l'appelant. On « se mange des messages » de la même façon que s'il n'y avait pas de répondeur.

#### « *Tiers-communiquer* »

Il s'agit ici d'un usage où le répondeur assure une communication entre deux personnes l'une et l'autre utilisateurs volontaires de l'appareil, qui savent que sans lui elles ne pourraient se joindre : partenaires de travail, membre de la même famille, etc. On laisse un message à l'autre en sachant qu'il pourra en prendre connaissance à distance et, s'il le faut, y répondre de la même façon. La fonction « secrétariale » ainsi assurée est plus interne – au ménage, à l'entreprise – qu'externe, elle permet d'ajuster les temporalités de l'un et de l'autre. C'est un des rares cas où il arrive que l'on modifie le message d'annonce, à l'intention d'une personne précise dont on attend l'appel. Un

autre usage relève de ce mode de communication : celui où le message d'annonce du répondeur, temporaire, renvoie sur un autre numéro où peut être joint celui que l'on appelle. Le répondeur devient ainsi une sorte de « boîte à lettres » telle qu'on l'entend dans les romans d'espionnage, permettant d'échanger des messages entre deux êtres proches mais dont les mobilités réciproques interdisent qu'ils se joignent directement. Cet usage implique le plus souvent des conventions préalables. Il paraît voisin de celui que l'on fait aujourd'hui de certains « pagers », permettant l'échange de messages brefs, voire codés à l'avance, entre deux individus aux mouvements aléatoires.

### Réciprocité

Le répondeur est largement entré dans les mœurs. Cette intégration se traduit, entre autres, par l'émergence de règles d'usage que nos interviews ont quelquefois permis d'explicitier. Dans la majorité des cas, ces règles fournissent de beaux exemples du rôle de la réciprocité des représentations dans la stabilisation des usages en matière d'outils de communication. En d'autres termes, dans ce domaine plus que dans d'autres, on règle sa conduite en tentant de « ne pas faire à autrui ce qu'on ne voudrait pas qu'il vous fasse ». Cette réciprocité des situations, cette projection de soi – émetteur – dans l'autre – récepteur – et réciproquement joue, bien entendu, d'abord et surtout chez ceux qui sont équipés. Et le fait d'inciter ses correspondants habituels à s'équiper eux-mêmes peut alors s'analyser comme le désir d'installer l'équilibre nécessaire à la réciprocité. Une fois la situation équilibrée, les pratiques témoignent alors de la prise en compte quasi-constante de la réciprocité. Ainsi laisser des messages sur la bande d'un répondeur – même dans le cas fréquent où l'objet de l'appel nécessite la présence effective du correspondant – est-il souvent justifié à la fois par le plaisir que l'on éprouve soi-même à trouver des messages sur sa propre machine, et par l'agacement à l'écoute des « raccrochés ». Même approche pour ce qui est du fil-

trage : ceux qui ne filtrent pas – ou seulement exceptionnellement –, qui considèrent que cette pratique est impolie, « déloyale » (alors que dans le cas de la déconnexion, tout le monde est traité « à la même enseigne »), sont ceux qui ne supportent pas l'idée d'être filtrés eux-mêmes. On rappelle celui qui vous a laissé un message car on attend des autres le même comportement ; enfin si les annonces comme les messages ont évolué vers l'effi-

cacité et la sobriété, c'est bien souvent parce que l'on a été soi-même irrité par de trop maladroites tentatives d'originalité.

A la différence des systèmes médiatiques, la grande majorité des outils de communication interpersonnelle amènent leurs utilisateurs à être alternativement émetteurs et récepteurs et les normes d'usage qui s'établissent alors, sans doute plus rapidement que dans d'autres domaines, réinventent ainsi des formes de civilité.

**Armelle, 38 ans, études supérieures, attachée commerciale, célibataire sans enfants – Paris**

Quand je rentre chez moi, j'enlève le répondeur, j'écoute les messages, si je suis chez moi, c'est systématique, j'enlève le répondeur... Donc on me joint directement...

Le répondeur, je l'ai depuis à peu près dix ans, à cause ou grâce à mon travail... si j'avais par exemple un travail moins mobile où on pourrait me joindre à mon bureau, je n'aurais pas de répondeur car, finalement, je pense qu'à part les rendez-vous de travail, il n'y a pas d'urgence... En général, le soir, je suis chez moi, donc c'est plutôt pour des raisons professionnelles que j'ai ce répondeur.

Bon, le soir, j'arrive chez moi, je l'enlève sauf quand je suis avec des amis à dîner, j'avoue que j'ai envie d'être disponible pour les gens qui sont là, priorité à ceux qui sont là physiquement et là, je mets le répondeur et je filtre... mais je filtre très rarement... et, en temps réel, je préfère répondre directement.

Le week-end, en revanche, j'ai pas de répondeur du tout, le temps passe physiquement chez moi... sauf les cas du soir quand je reçois des gens et parce que je souhaite être disponible pour les gens qui sont là. Du coup le téléphone devient secondaire... Malgré tout j'entends l'appel et si c'est ma mère, qui maintenant est veuve et vit à Perpignan, je décroche sans attendre la fin du message, c'est une priorité familiale... si je suis amoureuse et que l'amant du moment est en déplacement, je me réserve des priorités personnelles et je décroche...

Je suis rassurée avec mon répondeur qui est branché en permanence. Il me faudrait 41 °C de fièvre pour oublier de le mettre... C'est systématique, je vérifie le matin en partant que ma lumière rouge est branchée... C'est un rite... je n'ai jamais... Partir comme une furie c'est exceptionnel... et encore dans ce cas, je reviendrais le mettre... J'appelle deux fois par jour avec l'interrogation à distance pour savoir si on n'a pas remis un rendez-vous professionnel... Si des

amis... de la famille a cherché à me joindre... En général, en début d'après-midi, vers 13 h 30 au bureau ou depuis une cabine et ensuite vers 18 h, si je ne rentre pas à la maison. Je suis dans la cuisine en train de faire un soufflé, le téléphone sonne, je suis en retard pour mon dîner, je réponds pas... Idem pour un très bon film, quelque chose d'exceptionnel... Le répondeur permet de ne pas répondre... Donc en fait, le filtrage c'est dans ces cas exceptionnels. Chez d'autres, c'est l'inverse. J'ai des amis qui, chez eux, filtrent en permanence ! J'avoue ne pas aimer l'idée d'être filtrée donc je ne le fais qu'exceptionnellement, c'est assez désagréable d'avoir l'impression qu'ils sont là et ne veulent pas me prendre.

Si je tombe sur un répondeur, je laisse un message. C'est d'une pratique ! Au départ, la voix du répondeur me mettait mal à l'aise et je racerochais... Maintenant, plus du tout... Je laisse toujours une trace de mon appel... Même si c'est sibyllin... vous n'imaginez pas comme c'est désagréable en rentrant d'avoir sur son répondeur des bip... sans message... Le répondeur est fait pour donner une information...

**David, 60 ans, études supérieures, consultant en architecture, marié, 1 fils de 37 ans au foyer – Paris**

Il m'arrive, en fait, de filtrer les appels... C'est-à-dire par exemple que j'écoute à côté du répondeur et je décroche si je vois que ça n'est pas un casse-pieds, pendant que je travaille... en fait je travaille sur des rapports à côté et j'entends ce qui se passe... donc je ne perds rien... En général j'estime – bien sûr, il y a des exceptions – qu'après 20 h 30, c'est fini, je laisse le répondeur sans répondre et je rappelle le lendemain ou le surlendemain s'il s'agit du week-end. Je considère que, passé cette heure, je n'ai plus à être dérangé pour des appels professionnels... C'est-à-dire qu'en fait je ne prends plus que le privé... pour préserver ma vie privée... comme je vis là où je travaille !

Quand ça sonne sur la ligne répondeur et que je suis là, en général je décroche et je réponds même si je dois éliminer le correspondant rapidement... je fais plus de filtrage à partir de 20 h... donc, là, c'est l'horaire qui est déterminant.

Le matin, avant 9 h les gens qui sont des professionnels et des amis savent que je suis là et disent : si tu es là, décroche, donc là, et je le dis avec humour, c'est une pratique de filtrage faite par les deux, le correspondant ami et moi.

Il n'y a jamais de filtrage, non, jamais sur les appels exclusivement familiaux ou familiers, c'est-à-dire les vrais amis... Même s'ils appellent pendant le travail, je les prends et je leur dis de me rappeler.

Le dimanche, je ne réponds à rien, sauf si c'est privé... Le dimanche on fait de la sorte de ne pas être dérangés ni par le travail ni par le reste... c'est là, en fait, une respiration, une neutralisation, le soir après 21 h et le dimanche, en dehors de la vie habituelle.

En général, si je tombe sur un répondeur, à 50 % je laisse un message et à 50 % je ne laisse rien. Toujours à cause de ce souci de contact physique je privilégie le contact direct au contact différé, c'est pourquoi je préfère rappeler que laisser un message... Il y a le ton, le son de l'interlocuteur.

Quand je laisse un message sur un répondeur, c'est 1 minute !

*Gabriel, 58 ans, études sup., cinéaste, vie maritale, 1 enfant de 12 ans – Paris*

J'ai un répondeur depuis 1979, je crois que j'étais un des premiers à avoir un répondeur en France. C'est un outil de travail extrêmement perfectionné. Le mien est un répondeur très perfectionné... Je peux l'interroger soit par les touches, soit par la voix... : il répond à mes questions... Je peux tout faire à travers ce répondeur, il m'a sauvé de situations... un nombre de fois incalculable. Je l'interroge continuellement quand je suis en voyage et je suis très souvent en voyage. J'efface, je renouvelle mon message, je le change, je fais tout à distance. Et je le fais

d'où que je sois. Si je suis aux États-Unis, si je suis en Allemagne, en Hollande...

Il est tout le temps mis dès que je sors. Si, par hasard, j'ai oublié de le mettre, ce qui m'arrive très rarement, dès que je m'en aperçois j'appelle pour le mettre... Je l'écoute au moins une fois par jour quand je suis absent.

Alors je mets mon répondeur et, à partir du moment où j'ai mis mon répondeur, je coupe le son du téléphone, le coupe le son du répondeur, c'est-à-dire que je l'écarte et que je n'entends plus rien et je suis complètement tranquille... Par exemple, quand je suis en train d'écrire ou quand je suis en train de lire quelque chose d'important. Il n'y a pas d'heures spéciales dans la journée, mais, le soir, ça m'arrive. Ou alors quand je reçois quelqu'un. Ça m'arrive très souvent, par exemple quand je suis en train de travailler sur un scénario, de couper complètement le téléphone et de filtrer les appels, de ne prendre que les appels qui sont vraiment très importants. La plupart du temps je prends mes vacances dans une maison de campagne où j'ai quand même une activité professionnelle, c'est-à-dire que j'écris des scénarios, je me repose aussi... De deux choses l'une : ou je ne veux pas être dérangé du tout et, à ce moment-là, je laisse sur le répondeur simplement la mention : nous sommes absents, veuillez laisser un message, un petit peu plus enrobé que ça, mais ça revient à ça, soit : « vous pouvez nous joindre en cas d'urgence seulement à tel numéro, sans ça laissez-nous un message ». Donc je ne reçois que les appels urgents.

Le week-end, tout le monde répond au téléphone, mais dans la semaine c'est moi qui répond ou bien qui m'occupe du répondeur. Mais, par exemple, hier après-midi je n'étais pas là, je suis rentré tard hier soir, vers 22 h 30, ma femme était là : il y avait sept messages quand je suis rentré... sur les sept, il y avait deux coups de fils personnels, dont un qui la concernait directement, eh bien elle ne répond pas. Elle préfère ne pas être dérangée et ne pas répondre au téléphone, plutôt que

de risquer d'être dérangée le soir chez elle, pour essayer de préserver une certaine intimité, une certaine vie privée.

**Georges, 38 ans, études supérieures, ingénieur de l'Équipement, marié, 2 jeunes enfants – Paris**

Ici, à la maison, j'ai un cordless avec répondeur interrogeable à distance, avec un système de sélection des messages, c'est-à-dire 10 messages différents et des codes d'accès pour les personnes extérieures...

Depuis que nous avons un répondeur, c'est-à-dire à peu près neuf ans, je me suis aperçu qu'en fait le répondeur reste en permanence en position de répondeur, c'est-à-dire que, même lorsque je suis présent, ça me permet en fait de conserver, de préserver un noyau de vie privée... C'est-à-dire que, parfois, lorsqu'on n'a pas envie de répondre, ça permet d'avoir l'information, de qui téléphone et de téléphoner dans d'autres moments disponibles, et, paradoxalement donc, le répondeur introduit une meilleure qualité de la relation téléphonique... Dans la mesure où, moi, je suis disposé à la faire, et quand je suis plus disponible... sauf, bien sûr, dans les cas très graves, quand il y a des problèmes de santé pour les amis, la famille, etc.

Généralement, je pense que c'est moi qui répond au niveau des appels ici (c'est-à-dire au domicile) le soir, peut-être parce qu'elle rentre plus tard que moi et puis, c'est anecdotique, mais je sais que mon fils a peut-être plus besoin d'elle à ce moment-là, le soir et donc je filtre plus facilement les appels... Si elle n'est pas là je laisse le répondeur branché.

En fait, je prends en général plus facilement les amis que la famille.

Le répondeur est un outil très efficace chez soi, à mon avis... mais au niveau professionnel, il est totalement inefficace, pour avancer et traiter une question. Dans le service il y aura forcément quelqu'un plus ou moins en mesure de traiter la question et, au minimum, de faire avancer les choses en répondant plus ou moins au

fond... Je cherchais un graphologue pour un recrutement il y a quelque temps. J'ai appelé après avoir cherché par Minitel des graphologues sur la zone de S. et en fait j'ai eu trois répondants, j'ai raccroché, insupportable ! Ce qui fait que le quatrième a eu ma commande car il a décroché directement et je lui ai donc passé commande... C'est parlant, non ?

Dans le privé, j'attends qu'on m'appelle et naturellement je rappelle sur la messagerie répondeur de la maison, je rappelle quand j'ai le temps, l'énergie et quand j'ai envie, je dirais... Mais, spontanément, je n'appelle pas, je rappelle, plutôt.

**Frédéric, 34 ans, études supérieures, directeur des études financières, célibataire – Paris**

Je sais que certains amis filtrent leurs appels chez eux... Honnêtement ça m'arrive aussi quand je veux avoir des moments pour moi... Au bureau à 98 % je ne filtre jamais, parce que ce sont deux choses différentes... Pour ce qui est des appels professionnels je préfère prendre les gens tout de suite que différer avec la secrétaire ou avec la messagerie. Parce que je sais qu'ainsi je réglerai plus vite le motif de l'appel pour une nouvelle décision ou par action-réaction... L'avantage est donc de ne pas accumuler les choses à faire les problèmes à régler... Parce que c'est insupportable de toujours reporter les choses et surtout de se retrouver en fin de journée avec une liste d'appels à donner, c'est plus fastidieux encore que de régler tout de suite les problèmes.

Ça m'arrive excessivement rarement de refuser de prendre des gens sauf si je suis à une réunion importante... et parfois même je vais au bout du raisonnement, je prends la communication même en réunion car je veux savoir ce qui se passe...

Le soir, je ne mets jamais le répondeur en semaine à la maison. Mais je le mets le week-end, pour choisir le moment de rappeler.

Mon répondeur personnel, je le rappelle 3 à 4 fois par jour du bureau. Et là, je

m'isole pour rappeler mon répondeur privé, parce que c'est ma vie privée qui, une fois encore, va faire intrusion dans le professionnel.

Si c'est un répondeur privé, si c'est une personne à qui je suis attaché, là, je rentre dans les détails donc je préfère l'avoir en direct, sauf à faire des « cartes postales » sur le répondeur... Sinon, en effet, je me débarrasse lâchement de ma tâche en laissant un message pour les moins proches : c'est bref et concret... sauf si je me dis : tu dois prendre le temps d'appeler et de parler toi-même vraiment, pour montrer un attachement réel.

Je n'aime pas l'idée d'être joignable à tout moment, quels que soient l'heure, le lieu, le jour... ni celle d'avoir un amoncellement d'appels auxquels ensuite il faudrait bien répondre (la messagerie professionnelle). Ce n'est pas comme un répondeur privé, qui est quand même plus hospitalier...

*Alain, 33 ans, études supérieures, auteur, scénariste, marié, 1 enfant de 4 ans – Paris*

Quand j'écris je n'ai pas envie d'avoir le téléphone, ça c'est clair, quand je reçois des gens également si on a à travailler concrètement. Et puis, quand je suis chez moi, il y a des fois où j'ai besoin de... surtout, le soir, en fait. Dans la journée, je prends les appels. Mais, le soir, ça m'arrive de laisser le répondeur ou de demander à ma femme ou à ma fille de répondre. Parfois, je n'ai pas envie, comme ça, d'embrayer directement sur le boulot.

Il est branché tout le temps et il est réglé pour ne pas répondre avant quatre sonneries pour laisser le temps de répondre si on est là ou de ne pas répondre si on n'a pas envie. Il est branché en permanence.

L'avantage du répondeur, c'est qu'on arrive toujours à joindre les gens. Ça dispense d'avoir à passer 5 coups de fil dans la journée. Moi, j'arrive à traiter beaucoup de choses à travers les messages sur un répondeur parce que c'est rare qu'en une minute on n'ait pas le temps de ré-

mer précisément de quoi il s'agit, si c'est urgent ou pas, où on peut vous rappeler, etc. C'est vrai que pour moi c'est une économie de temps formidable. Et ça dispense de se dire : mon Dieu, est-ce que je vais arriver à l'avoir?... de tout le temps rappeler, ce qui est épuisant. Et puis ça permet de se faire rappeler. Parfois il y a des jours où je sais qu'ils ne m'auront pas à une heure précise, donc ça permet de se donner un rendez-vous au téléphone, comme ça.

Ça m'arrive aussi de me servir du répondeur quand je n'ai pas envie de parler directement aux gens, c'est-à-dire d'appeler à des moments où je sais qu'ils ne seront pas là parce que je n'ai pas envie de rentrer dans le débat avec eux... Pour moi c'est parfois plus simple de laisser un message sur un répondeur, de dire : bon, je suis désolé, etc. et si vous avez des questions, rappelez-moi, au lieu d'enclencher le débat... ça m'arrive aussi d'envoyer des courriers comme ça, pour ne pas passer ma journée au téléphone.

L'inconvénient, c'est qu'on ne sait jamais si les gens ont eu effectivement les messages. Il n'y a pas de confirmation que le message a été relevé, ce n'est pas comme une boîte aux lettres sur le réseau d'ordinateurs par exemple : on sait si la personne a consulté sa boîte aux lettres et a reçu le message... donc c'est vrai que parfois, pour une chose très importante, on n'a pas la certitude que le message soit parvenu à la personne.

Quand on est plusieurs sur un répondeur, il arrive qu'on se mange les messages.

Il y a des gens qui sont rétifs aux répondeurs, qui ne laissent pas de messages, mais il y en a de moins en moins. C'est souvent des gens de la génération des 50, 60, 70 ans qui ont du mal. Je sais que mes beaux-parents ont beaucoup de mal à laisser des messages. Et puis il y a des gens qui n'aiment pas ça. Mais, en règle générale, maintenant la plupart des gens, même s'ils n'aiment pas ça, disent au moins : j'ai appelé. Et moi, de toute façon je réponds au téléphone le plus possible.

C'est vrai que c'est agaçant quand il y a

des gens qui sont tout le temps sur répondeur, qu'on n'arrive jamais à joindre, ou quand il y a des gens qui filtrent systématiquement les appels, donc on est obligé de dire, comme un crétin : « Est-ce que tu es là ? Réponds... »

Avec l'interrogation à distance, c'est vraiment extrêmement pratique parce que, moi, je peux partir du jour au lendemain une semaine sans prévenir personne et avoir systématiquement mes messages sur mon répondeur, soit sur mon GSM.

*Gérard, 40 ans, bac + 3, gérant d'entreprise de bâtiment, vie maritale, sans enfant - Paris*

Le répondeur, je l'interroge pas forcément, des fois je reste une journée sans y toucher tellement je suis effrayé d'avoir à répondre à quinze messages... et puis au bout de deux jours je le réécoute quand même, ce qui n'est pas très bien au niveau commercial. L'avantage, ce serait de répondre tout de suite... Je préférerais peut-être prendre un standard téléphonique, transférer ma ligne dans la journée pour avoir un accueil personnalisé, régulier à tous les appels parce que je pense que c'est un préjudice pour mon entreprise qu'il y ait toujours un répondeur.

C'est essentiellement des gens qui me connaissent (qui appellent). Mais pour les inconnus, qui ne connaissent pas du tout l'entreprise, qui appellent pour la première fois... tomber sur un répondeur... Ils savent que les artisans n'ont pas forcément une secrétaire. Ils laissent un message et donc on rappelle, mais c'est vrai que de trop tarder, que ce soit, d'ailleurs, dans les relations privées comme dans les relations professionnelles... ça arrive qu'on se réponde par répondeurs interposés pendant plusieurs jours... En général, je dis aux gens : « vous pouvez me joindre à telle heure, le soir ou tôt le matin », pour qu'ils m'aient directement. Ça m'arrive quand même de filtrer... Il y a une cliente, elle est bavarde, à chaque fois elle appelle pour des brouilles, elle va me rabâcher les choses... Alors je laisse jacter le répondeur. Maintenant ça

m'arrive d'être heureux d'entendre un répondeur quand j'appelle. Je me dis : heureusement qu'il y a son répondeur, ça va être très court. On donne les informations, pas de commentaires, on ne raconte pas sa vie.

Depuis que j'ai mon entreprise, c'est indispensable. Ça ne remplace pas une secrétaire en permanence, c'est sûr... En même temps ça permet aux gens d'être courts, parce que souvent quand on les a au téléphone, ils sont bavards, ils forment leurs demandes, ça dure un quart d'heure, donc pendant un quart d'heure on ne travaille pas. D'abord ça coûte et, pendant ce temps-là, ce n'est pas productif.

Quand le soir après le boulot, je sais qu'il y aura des gens à rappeler, c'est là que je suis content qu'il y ait des répondeurs parce qu'on leur répond : tac tac tac. Des fois, j'ai beaucoup de clients, je dois faire traîner parce qu'ils demandent tel service, tel travail, je me dis : je vais repasser. Alors je laisse des messages sur leurs répondeurs : je ne vous oublie pas.

Quelquefois je reçois des amis, on dit : on laisse le répondeur et... terminé. C'est une violation du domicile, on s'introduit chez vous avec le téléphone et on n'a pas besoin de tout de suite sauter sur le téléphone, on peut très bien différer...

On n'a pas envie que certains clients appellent parce qu'on n'a pas tenu promesse. C'est la secrétaire qui fait barrage, parfois. J'ai vu qu'avec certains répondeurs, il y a un code, les gens, après le numéro de téléphone doivent faire un code pour que ça sonne vraiment, sinon ils ont directement le répondeur. C'est pas mal, ça évite la liste rouge vu que, moi, je ne veux pas m'y mettre, au niveau commercial. J'aimerais bien un système de filtrage par moment pour ne pas être dérangé le soir. On sent que les gens, quand ils tombent sur le répondeur, « clac », ils raccrochent. Ils ne parlent pas. Moi, en général, je laisse des messages, sauf si j'en ai déjà laissés, je vais pas en laisser encore un autre. Maintenant, j'essaie de formuler ma demande parce que j'ai remarqué que les gens sont malins : ils appellent - sur-

tout les clients – sans dire pourquoi, pour qu'on rappelle, bien sûr... parce que sinon, je pourrais faire le tri, s'ils me demandent telle chose qui ne m'intéresse pas... Le soir, je prends mon carnet et je note les gens qui m'ont appelé avec leur numéro de téléphone s'il faut que je les rappelle.

C'est quand même un préjudice d'avoir toujours le répondeur. La communication ne passe plus. Les gens ne laissent plus de message. Ils raccrochent en disant : il met toujours le répondeur, il n'est jamais là, il ne m'appelle pas... Ça fonctionne un peu comme une boîte aux lettres. Quand on a un problème... Mon ouvrier, je lui dis : si tu as un problème, tu appelles mon répondeur. Comme ça, si on n'est pas dans le même endroit, j'appelle mon répondeur... ça joue le rôle d'une tierce personne...

L'avantage, c'est que ça permet de mieux gérer ses relations téléphoniques. Les gens

sont moins bavards. On choisit le moment de les rappeler, c'est important, le moment où on est disponible pour les entendre.

Il y a une lassitude : ça ne donne pas une très bonne image quand il y a toujours le répondeur même si l'on a la plus belle voix du monde, la plus belle musique en fond sonore...

Je fais des annonces très courtes car je trouve absolument aberrant les gens qui mettent de la musique, ça dure trois minutes et encore re-musique, et après il faut attendre le signal... J'essaie d'être très court, aussi pour inciter les gens à être brefs eux-mêmes parce que je trouve que souvent ils sont bavards et moi aussi, ça m'arrive d'être bavard sur le répondeur... le répondeur, ça doit avoir un côté fonctionnel...

On peut aussi perdre des messages. Le répondeur, c'est une machine, elle peut tomber en panne.

---

## RÉFÉRENCES

---

BARDIN L. (1985), « Le répondeur téléphonique, un exemple significatif de l'usage du téléphone », *Réseaux*, 13, juin 1985.

BARDIN L., HERPIN N. (1985), *Les usages sociaux du répondeur téléphonique*, Paris, CNET/CNRS.

BERTRAND G., GOURNAY Ch. de, MERCIER P.A. (1988), *Fragments d'un récit cathodique*, Paris, CNET coll. *Réseaux*.

CHAMBAT P., EHRENBERG A. (1986), *Télévision - Essai d'identification d'un objet*, Paris, IRIS.

GOURNAY Ch. de, MERCIER P.A. (1996), *Téléphone, lieux et milieux - Usages privés, usages professionnels*, Paris, CNET.

GUILLAUME, M. (1986), « Les technologies de la communication ordinaire », in *Les services de communication du futur*, Montpellier, IDATE.

GUILLAUME, M., KERORGUEN Y. de (1986), *Le téléphone et au-delà - Tome 1 : Le répondeur en question*, Paris, IRIS.

MALLEIN P., TOUSSAINT Y. (1985), « Identification sociale et nouvelles technologies », in *Technologie et Mode de vie*, Cahier N° 3, Paris, MCD/CNRS.

MERCIER P.A., TOUSSAINT Y. (1994), *Pratiques, représentations et attentes en matière de communication dans les situations de migrations quotidiennes alternées*, Paris, IRIS-CONSEIL/CNET-UST.