

ETHNOGRAPHIE DES PRATIQUES TÉLÉPHONIQUES DE “CADRES” PARISIENS

ou un univers de relations paradoxales

Anne MONJARET

Nous avons choisi d'étudier les pratiques téléphoniques par une approche ethnologique de la culture matérielle, domaine qui suscite aujourd'hui un intérêt particulier chez les ethnologues travaillant sur le monde urbain contemporain (1). Le téléphone se définit en effet non seulement comme objet de consommation de masse mais aussi comme instrument de communication faisant le lien entre les multiples sphères qui constituent notre univers social. Cet article se propose donc, dans un premier temps, d'ethnographier l'objet-téléphone dans son environnement quotidien, d'appréhender ses modes d'acquisition, les manières dont il s'insère dans les espaces résidentiels et professionnels (2), et les pratiques qui en découlent, puis, dans un second temps, d'analyser ces mêmes pratiques sous l'angle des relations entre les sphères du travail, du domestique

et de l'intime qu'elles autorisent. Pour ce faire, le choix d'une population active, en l'occurrence de « cadres » (3) (voir en annexe le tableau : Profil des familles (4)), s'imposait, l'idée étant de pouvoir suivre les individus tant au bureau qu'à domicile.

Si le lien est constitutif de toute communication téléphonique, on peut cependant supposer que la « gestion » individualisée d'une codification normative des relations sociales relativise l'idée d'une suppression totale des frontières (5). Autrement dit quelles sont les règles et les normes qui modèlent les pratiques téléphoniques ? Comment les individus régulent-ils alors leurs communications ? De fait, on peut faire l'hypothèse qu'il y a ici matière à évaluer la marge d'autonomie individuelle face à la norme sociale dans des milieux urbains, de surcroît atomisés spatialement ?

S'équiper d'un téléphone

S'équiper d'un téléphone fait partie des priorités matérielles. Les modalités d'acquisition des appareils téléphoniques sont multiples. Sur les lieux du travail, la liberté de choix est réduite à sa plus simple expression, le matériel est partagé et n'est en aucun cas « propriété privée », même s'il fait parfois l'objet d'une appropriation. Le téléphone est d'abord un bien collectif dont le choix dépend des services administratifs. La rénovation de locaux, l'arrivée d'un nouveau membre dans un service contribuent au renouvellement de l'équipement. La plupart des utilisateurs héritent le plus souvent dans l'indifférence du matériel de leur prédécesseur. Certains s'en satisfont toutefois. Jean, cadre EDF,

(1) Se reporter également au rapport d'enquête (MONJARET, 1996a).

(2) Il est entendu que l'étude d'espaces téléphoniques tels que la voiture, la rue, aurait pu être envisagée. Notons toutefois que lors de l'enquête en 1995 nos informateurs n'étaient pas équipés de téléphones mobiles et ne disposaient pas non plus de téléphone dans leur voiture.

(3) La notion de « cadre » reste vaste, notre échantillon ne fait que refléter cet état de fait : 1 cadre banque, 2 cadres commerciaux, 1 cadre formateur, 3 cadres administratifs, 1 gestionnaire de portefeuille, 1 ingénieur, 1 journaliste.

(4) L'enquête de terrain a consisté en un suivi sur 5 mois de 10 cadres des deux sexes, indifféremment mariés ou célibataires, vivant et travaillant à Paris ou en Région parisienne, certains conjoints se prêtant également aux entretiens. Un foyer ouvrier a également fait l'objet de l'enquête à titre de témoin. Des observations ont été effectuées dans les 10 foyers étudiés et dans 4 bureaux. Les pratiques de bureaux ont été analysées principalement à partir des entretiens.

(5) L'étude sociologique de Chantal de GOURNAY et de Pierre-Alain MERCIER (1996) sur les usages privés et professionnels du téléphone confirme cette idée.

explique : « *Le téléphone c'était celui-là et j'étais content d'avoir celui-là, j'aime bien la ligne du téléphone.* » D'autres, en revanche, s'opposent à la politique inadaptée de leur direction qui, dans l'attribution de modèle plus ou moins sophistiqué, reproduit un schéma hiérarchique au lieu de s'adapter aux besoins guidés par le profil même d'une activité ou d'une fonction.

D'abord rédactrice en chef d'un journal interne, Josiane, cadre de banque, profite d'une grossesse pour demander à changer de service et de fonction. Elle a ainsi intégré récemment un service de financements spécialisés et s'occupe du marché de « crédit-acheteur ». Cette mobilité lui a permis d'observer les différences entre services au sein d'une même entreprise. Elle ne se contente pas de donner des faits, elle essaie également de les expliquer, d'analyser la spécificité de la situation.

« ... *c'est vrai que là le téléphone, c'était vraiment un premier instrument, un outil de travail qui était très important. Paradoxalement par rapport à l'outil lui-même, le poste dont on était équipé, c'était un poste assez simple, tout bête quoi, il y avait peut-être quelques touches de mémoire mais je ne m'en servais jamais parce que j'appelais pas très souvent les mêmes personnes et c'était un téléphone assez basique, pourquoi je crois que je peux l'expliquer comme ça, c'est parce que dans la banque tout est très hiérarchisé et moi finalement, moi j'avais un travail qui était très intéressant parce que j'étais en contact avec des gens de niveau hiérarchique tous très différents et notamment au sein du comité de direction, c'était des directeurs, des directeurs de grande direction, donc ça me permet d'avoir un contact direct avec eux, c'était bien pour moi, c'était intéressant mais moi-même j'avais un niveau hiérarchique très bas ; et il y a de multiples échelons, donc à cause de ce niveau bas, j'avais un petit téléphone qui correspondait à mon niveau hiérar-*

chique ce qui est un peu ridicule par rapport à ma fonction, et maintenant dans mon nouveau poste qui est un poste un tout petit peu plus important, qui est opérationnel, on est directement en relation avec la clientèle, où j'ai un travail plus commercial finalement, on a des postes qui sont beaucoup plus sophistiqués avec des rappels, avec beaucoup de mémoire, même avec, on appelle ça un moucharh qui nous indique qui nous appelle, la personne qui appelle : on a son nom, comme ça on décroche on dit bonjour Édouard, on sait d'avance qui c'est donc, c'est un peu plus sophistiqué, je ne sais si c'est très utile, en tout cas c'est un petit peu plus sophistiqué qu'avant .»

Le matériel inadapté à l'exercice d'une activité ou détérioré conduit certains à se procurer par leur propre moyen un nouveau téléphone. L'acquisition sort des circuits officiels et prend une forme détournée. Ainsi, la récupération de modèles usagés se pratique.

Véronique, cadre administratif raconte : « *on n'a pas tous le même, j'en ai piqué un parce que j'en avais un comme ça (montre celui de sa chef) avant qui était mauvais comme tout, qui s'est mis à grésiller et tout. Et je l'ai piqué. Il était à je ne sais pas qui, je l'ai trouvé, donc je l'ai gardé, il marchait (...) il ne servait pas alors je l'ai récupéré. (...) Voilà il ne marchait plus. Et on me l'avait déjà réparé, et comme ça recommençait à faire des grésillements, je me suis occupée moi-même de mes affaires (...) bon nous tant que cela marche on garde, on s'en fiche, en principe je crois qu'il y a un principe de renouvellement à intervalle régulier, si tu veux, sur plusieurs années, au bout de 4-5 ans il faut les changer tous ; mais nous tant que ça marche on garde ... »*

Le changement n'est prévu que lorsque les appareils sont hors d'usage.

S'acheter son propre téléphone fait désormais partie des possibles.

Sa hiérarchie ne répondant pas à sa demande, Joëlle, gestionnaire de portefeuille, souhaite s'acheter un téléphone sans-fil pour son bureau. Équipée de même à la maison, elle avoue avoir pris l'habitude de se mouvoir tout en téléphonant, mais précise aussi qu'il s'agit d'un réel besoin pour exercer au mieux son rôle d'intermédiaire auprès de ses clients qui l'appellent régulièrement. En effet, la fixité de son poste l'empêche de mener à bien ses appels téléphoniques et l'oblige, pour le moment, à abandonner ses interlocuteurs pour récupérer des données informatiques dispersées sur plusieurs ordinateurs, la plupart des données, me raconte-t-elle, n'étant pas toujours disponibles sur le micro-ordinateur placé sur son bureau.

Même si ces cas ne sont pas généralisables, ils montrent que les « travailleurs de bureau » s'entourent des objets nécessaires au bon fonctionnement de leur activité comblant les manques de l'entreprise. Cette attitude est d'autant plus remarquée qu'elle confirme l'implication des cadres dans la recherche d'un confort et dans l'aménagement d'un lieu dans lequel ils passent la majeure partie de leur temps (6). Ces formes d'appropriation manifestent également la marge de liberté qu'acquiert les employés dans un contexte le plus souvent contraint. Cette autonomie, certes relative, confère à l'espace de travail une tonalité habituellement réservée à la lecture de l'espace domestique, le transfert d'habitudes ne pouvant alors que conforter l'idée d'une similitude dans les manières de faire de ces deux sphères.

L'acquisition de l'équipement domestique est soumise à la variété des situations et des choix individuels ou conjugaux. Cependant on note quelques constantes. Les jeunes qui quittent la cellule familiale au moment de leurs études supérieures,

comme ce fut le cas pour bien de nos informateurs, installent un poste téléphonique dès leur arrivée dans leur nouveau quartier (chambre d'étudiant, appartement partagé...) ; il est rare aujourd'hui qu'ils se contentent des cabines téléphoniques, à l'exception de ceux qui sont hébergés dans des institutions. La mise en ménage motive également cette installation quand il n'y a pas encore d'équipement. Puis, les déménagements successifs dus souvent à l'agrandissement de la famille ou à une ascension professionnelle sont l'occasion d'un renouvellement du matériel.

Véronique et Bernard qui ont décidé de déménager car ils désirent un deuxième enfant, après quelques mois, dans leur nouvel appartement ont fini par changer leur poste, cadeau d'entreprise pour la fête des mères. Il ne convenait plus au nouvel espace. Pourtant, comme nous avons pu l'observer, l'appareil a très vite trouvé sa place dans l'entrée. Un clou a permis de fixer son socle au mur en attendant un aménagement plus définitif.

De plus, en créant de nouveaux besoins, la constitution progressive de réseaux sociaux (famille, amis), professionnels et associatifs pousse à l'achat de nouveaux équipements téléphoniques (sans-fil, téléphone-répondeur) et péritéléphoniques (répondeur, fax). La panne technique est également l'un des motifs évoqués dans l'acquisition d'un nouvel appareil. Tous ces changements conduisent souvent à la cohabitation d'anciens et nouveaux postes, les appareils changeant de statut ; ainsi l'unique téléphone doublé d'un deuxième poste, neuf ou récupéré, est relégué dans une autre pièce tandis que le « nouveau » trône dans la salle principale. Dernière acquisition, elle répond plus évidemment aux besoins présents.

L'étude de la consommation domestique du téléphone se fait d'abord dans la compréhension des modalités d'acquisition. L'abonnement, l'achat, le cadeau et la récupération sont les quatre formes relevées lors de nos enquêtes.

(6) MONJARET, 1996b.

Modalités d'acquisition

Modalités d'acquisition Équipement	Abonnement	Achat	Cadeau	Récupération	
Téléphone fixe	1 France-Télécom	3 agréés	1 ami 1 cadeau d'entreprise (fête des mères)	1 poste à touche 1 au travail	8
Téléphone sans fil		5 agréés (1 USA, 1 Hong Kong)			5 dont 3 à la même personne
Téléphone-Répondeur		1 agréé	1 mère		2
Téléphone-répondeur-fax		1			1
Répondeur		3	1 parent (commande Noël) 1 famille		5
Fax		1			1
Minitel	5				5 peu utilisés
Modem fax	8	1			1
	6	15	5	2	28

La lecture de ce tableau « modalités d'acquisition » montre clairement que l'abonnement n'est plus une forme appréciée par les usagers, le cas du Minitel distribué exclusivement dans les agences de France Télécom restant spécifique. Aujourd'hui, l'achat d'appareils agréés, décidé seul ou par les deux conjoints, prévaut et est révélateur d'une nouvelle manière d'envisager son rapport à l'objet de communication, longtemps associé au service public. Brigitte dit préférer posséder son propre appareil pour ne pas à avoir à se rendre à l'agence de France Télécom lors d'un prochain déménagement et ainsi gagner du temps. Les raisons de ces choix ne se limitent sans doute pas à ce seul motif. Non seulement l'équipement téléphonique peut s'acheter désormais dans des lieux de consommation tels que les grands magasins, les grandes surfaces, les boutiques spécialisées, mais plus encore il rentre dans un circuit de dons. Il s'offre : Pierre a ainsi ramené à sa mère des États-Unis un téléphone sans-fil. Josiane a reçu de sa famille un répondeur. A Noël, Jean et Brigitte ont demandé un répondeur à leurs

parents. Acquis déjà depuis 6 mois, il est resté dans son paquet d'emballage. Plus exceptionnellement, un vieux poste peut être récupéré sur son lieu de travail ou dans la famille. Pierre qui voulait avoir la possibilité de converser à trois se procure sur son lieu de travail un appareil équipé d'un haut-parleur.

Ces objets de communication deviennent dès lors communs à tous les objets de grande consommation. Ce nouveau rapport rentre dans un processus d'individuation. Le téléphone ainsi acheté appartient à la catégorie des biens personnels que l'on conserve, donne ou jette indifféremment selon ses envies et ses besoins.

Posséder un téléphone aujourd'hui rentre dans la « norme standard ». Le téléphone fixe reste le modèle encore majoritaire ; équipement de base, il est parfois doublé d'un autre poste plus sophistiqué. Le répondeur s'est également généralisé. Le Minitel est considéré comme un service d'appoint ; pour certains, il n'est pas nécessaire de s'en équiper, le « 12 » ou les bottins suffisent. En outre, le Minitel est souvent consulté sur les lieux du travail, comblant ainsi les manques domestiques ; plus occasionnellement, les enfants font marcher la solidarité familiale : les parents sont sollicités par téléphone pour rechercher des coordonnées précises. L'acquisition de téléphones sans-fil et surtout de téléphones-répondeurs-fax ou de simples fax à domicile répond à des demandes certes personnalisées, mais souvent contraintes par des conditions professionnelles spécifiques. Une continuité entre la sphère privée et professionnelle est ainsi créée.

Dans tous les cas, la fonctionnalité et le potentiel technique de l'objet priment dans ces choix personnalisés. L'esthétique est peu prise en compte ; certains informateurs sensibles au décor de leur appartement considèrent cependant que le design, la forme et la couleur du téléphone, font partie intégrante de leur choix. Le téléphone est avant tout un « outil », un objet « utile », « fonctionnel » qui doit marcher, d'où les réticences pour les premiers appa-

reils sans-fil, nous a-t-on expliqué, encore peu fiables (coupure, grésillement, mauvaise audition). L'image véhiculée est aussi facteur de résistances, du moins d'hésitations. Le répondeur est par exemple vu comme « mouchard » ou induisant « une violation de l'intimité ». Il faut donc un certain temps, variable selon les individus, pour apprivoiser un appareil : l'observation et l'expérience des autres contribuent à forger sa propre expérience et à aider à une prise de décision. Le croisement des sphères privées et professionnelles s'observe aussi dans ce contexte.

Une fois acquis, on s'aperçoit que la majorité des informateurs n'utilise que partiellement les fonctions proposées et se contente le plus souvent des fonctions de base de l'appareil, celles maniées sans nouvel apprentissage de savoir-faire. Les notices explicatives (7), trop complexes, sont un facteur de frein dans l'utilisation totale de l'objet technique, les usagers renonçant d'emblée à faire l'effort de la lecture. D'autres, ayant perdu le mode

(7) BOULLIER, 1992.

d'emploi, se résignent à utiliser leur poste tel qu'il a été installé au départ. Ainsi, faute d'une mise à jour, les vieux numéros mémorisés sont conservés.

L'absence de discours sur les capacités techniques de leur équipement ne veut cependant pas dire que les usagers ne connaissent ni ne se servent de ces fonctions, cette attitude dénote surtout le peu d'intérêt pour les questions techniques, venant ici contredire les propos de Robson et Partners (8). Notons également que la distribution traditionnelle des rôles est parfois remise en cause. Ainsi, Catherine prend en charge dans son couple un domaine habituellement réservé aux hommes : installations et réparations techniques, bricolage. On peut se demander ce qui incite nos usagers à l'achat de modèles performants. Le rôle de représentation de ces objets de télécommunication est sans doute l'un des motifs. Mais où se situe réellement ce rôle ? Il semble se lire moins dans l'apparence visuelle de l'appareil, son design, que dans sa sophistication technique.

A travers l'étude des modes d'acquisition des outils de communication, on a pu voir comment l'équipement téléphonique et péritéléphonique contribuait à l'élaboration des liens familiaux et professionnels et comment il rentrait ainsi dans le processus de transferts de compétence entre les sphères privées et professionnelles. On s'équipe pour soi et également pour les autres. La réciprocité des échanges conduit à la fois à s'adapter à ses propres besoins et à ceux des autres dans un jeu de rajustement des deux parties. La famille ou les amis poussent parfois à acquérir ces objets de communication voire même, devant l'indécision de leurs parents ou amis, comblent le manque en leur offrant.

Josiane raconte : « Et puis on m'a offert un répondeur parce qu'ils en avaient marre. C'est mon frère, pour qu'on puisse me joindre. Donc apparemment cela posait un problème à l'entourage ... »

Ce cadeau est une manière de « forcer » les relations, la communication. Les moyens mis en œuvre pour détourner l'absence d'équipement rentrent dans un système d'échange et d'entraide familiale, sorte de circuit parallèle d'acquisition : des postes téléphoniques, cadeau promotion d'un journal ou vieil appareil inusité, sont ainsi récupérés et font plus que dépanner. Le rôle de « passeur » du téléphone apparaît donc dès le moment de l'acquisition.

(8) ROBSON et PARTNERS, 1994.

Espace téléphonique et façons de faire

Dans les bureaux où l'espace est imposé, le téléphone, poste fixe, prend généralement place sur l'un ou l'autre des bords du plan de travail suivant l'installation électrique ou les habitudes individuelles de décrochement du combiné. Mis en commun, il est positionné au centre des deux postes de travail. L'agencement et la nécessité du partage conditionnent donc les façons d'utiliser le téléphone :

- limitation de la « station debout »
- contrainte spatiale et technique qu'impose le lieu de la communication
- auto-régulation individuelle (parler moins fort, contrôler et limiter les expressions gestuelles et faciales, s'isoler, etc.)
- auto-régulation du groupe toujours envisagé en interaction (fermeture des portes, feinte, isolement spatial, etc.).

Si dans l'espace domestique l'installation du téléphone et de l'équipement périphérique dépend de contraintes spatiales, elle reste cependant plus souple que sur les lieux de travail. En général, l'emplacement du téléphone préexiste par la prise de raccordement au réseau déjà posée ; et s'il ne convient pas, un nouveau branchement est toujours possible. La prise située dans la pièce principale est conservée. La chambre parentale reste la deuxième pièce équipée d'une prise. Si les précédents résidents avaient aménagé leur chambre dans une autre pièce, l'installation est transférée d'une chambre à l'autre. Les enfants de notre échantillon (9) sont encore trop jeunes pour considérer que la présence d'une prise dans leur chambre relève d'un quelconque intérêt. Notons que l'absence de poste dans une chambre d'adolescent peut montrer un souci de contrôle des parents et la présence d'un poste signale l'acceptation d'une autonomie. Les nouveaux besoins poussent à faire poser de nouvelles prises voire de nouvelles lignes. Tous possèdent plusieurs prises mais la plupart du temps se contentent d'une ligne. Quand les postes manquent, ces multiples raccordements permettent de détourner la contrainte initiale et de retrouver une certaine mobilité.

Ainsi Jean n'hésite pas à déplacer l'unique appareil suivant sa convenance, s'isolant dans le « dressing » ou partageant en famille certaines conversations dans le séjour, en particulier, explique-t-il, celles avec ses grands-parents, plus longues qui nécessitent de s'installer confortablement.

La longueur du fil téléphonique peut aussi permettre de déplacer les postes, le temps d'une conversation ou d'une façon plus durable. Mais le risque de « se prendre les pieds » dans un fil téléphonique qui coupe un lieu de passage en fait une solution provisoire. En palliant les contraintes spatiales, d'autres surgissent.

(9) MONJARET, 1996a.

Les lieux du téléphone

		Poste principal (10)	Poste secondaire	
Espace partagé	Séjour	1 Josiane 1 Marie 1 Jacques/Catherine 1 Sylvie 1 Sonia 1 Louise		6
	Salon-bureau	1 Bernard/ Véronique 1 Pierre		2
	Salle à manger		1 Pierre	1
Espace privé	Bureau		2 Joëlle	2
	Chambre	1 Joëlle	1 Sylvie 1 Sonia 1 Louise	4
	« Dressing »	1 Jean/Brigitte		1
		10	6	16

Si le séjour et la chambre parentale restent les pièces habituellement équipées, d'autres n'y échappent pas non plus. Le tableau « les lieux du téléphone » montre en effet la variété des cas observés : bureau, salon-bureau, « dressing », etc.

On constate que le partage des lieux entre postes principaux et postes secondaires correspond au partage des espaces publics et privés à l'intérieur même du domicile. Le téléphone dont la fonction est d'établir les liens avec l'extérieur se trouve souvent placé dans la pièce la plus publique, la plus ouverte sur l'extérieur. Ces situations analogiques qui pourraient appartenir à une perception traditionnelle des découpages des sphères n'ont, *a priori*, plus tout à fait de sens aujourd'hui. En effet, la démultiplication des prises a permis de diversifier les espaces téléphoniques et l'arrivée du téléphone sans-fil a brisé l'ordre spatial et engendré la mobilité, limitée jusqu'alors à longueur du fil de raccordement. Mais y a-t-il néanmoins franche rupture avec les pratiques plus anciennes ? N'a-t-on pas conservé les mêmes logiques de partage ? Les lieux partagés, souvent de passage, restent privilégiés dans le choix de l'agencement de

l'équipement téléphonique principal (téléphone, répondeur), et ce indifféremment chez les couples ou les célibataires. Placé sur le linteau de cheminée ou sur le coin d'un bureau, sur un meuble bas ou sur des étagères, le téléphone côtoie généralement le répondeur, parfois le Minitel ; et si ces outils de la communication ne se jouxtent pas, ils ne sont jamais très loin les uns des autres. La visibilité de l'installation peut être comprise comme une véritable stratégie pratique. Ainsi, les messages sur répondeur sont signalés par des clignotements lumineux, ce qui invite à positionner l'appareil de telle façon qu'il soit visible d'un premier coup d'œil : l'angle visuel et la hauteur du meuble choisis permettent une rapide vérification dès son entrée dans la pièce où il est installé.

D'autres objets fonctionnels sont placés au côté de ces outils de communication, du moins à portée de main : blocs-notes, feuilles volantes et porte-crayons, voire réveil sont le nécessaire indispensable à une bonne communication, ainsi que les bottins professionnels ou municipaux et le répertoire personnel. Par ailleurs, le « coin-téléphone » est généralement situé à proximité d'un canapé, d'un fauteuil, du moins d'un tabouret. Si aucune place assise n'est

(10) « Principal » est entendu ici non dans la fréquence d'utilisation mais dans le type de modèles souvent plus récent, plus sophistiqué techniquement, à la ligne « design » comparé aux postes placés dans les autres pièces de la résidence.

prévue, on a vu que la longueur du fil du téléphone permet de déplacer le poste. Ces installations de proximité dénotent toutefois du besoin de s'entourer d'autres objets domestiques dans l'activité téléphonique.

Ces objets de base composent donc le « coin-téléphone » qui est très souvent personnalisé, chacun l'agencant à sa manière avec ou sans souci esthétique ou d'unité.

Chez Sonia, l'intérieur « moderne » se compose d'un décor homogène aux lignes sobres. Le compact noir téléphone-répondeur-fax qui partage avec une lampe de bureau une petite table base, forme un ensemble composé et pensé par la similitude de leur design.

L'intérieur de Bernard et Véronique donne l'impression de désordre, pensé lui aussi et révélateur de leur goût. Le décor hétéroclite est composé de meubles et d'objets récupérés de ci de là. L'équipement ménager est également hétérogène. Le coin du téléphone n'en est que le reflet : un petit meuble de bois récupéré sert de support au Minitel marron, premier modèle proposé au public sur lequel est posé annuaire et autres documents, au répondeur noir et au téléphone-combiné blanc. De minces piles de bouts de papier occupent le reste d'espace disponible.

Ils expliquent cette situation d'abord par le fait que lors de leur mise en ménage, ils ont regroupé leurs biens, puis par le fait qu'ils changent seulement l'appareil en panne et non la totalité de l'équipement, même s'il fait partie d'un ensemble cohérent, et enfin par le fait que leur équipement ménager a été monté au fur et à mesure des besoins (chaîne Hi Fi, télévision, magnétoscope, etc.).

L'unité décorative se lit suivant les cas dans l'homogénéité des appareils et de l'ameublement ou au contraire dans leur grande hétérogénéité. Ces mises en scène autour du téléphone montrent que cet instrument n'a pas seulement une fonction technique mais bien également décorative, il s'inscrit dans l'environnement domes-

tique général et à ce titre en conserve les traits. Le « coin-téléphone » contribue à la représentation et à la mise en valeur de l'équipement téléphonique. Ce sont les modèles les plus sophistiqués qui y prennent place. Et si aujourd'hui, le téléphone sans-fil remet en question la fixité du « coin-téléphone », le socle de rechargement ou le répondeur aident à conserver la permanence de cet espace.

Les espaces privés, fermés aux regards des autres, ne connaissent pas les mêmes démonstrations. Le « coin-téléphone » n'est pas stigmatisé en tant que tel. Le téléphone n'est qu'un objet parmi d'autres et ne s'en distingue que par la particularité de sa fonction. En outre, cet appareil, poste principal comme secondaire, est souvent un vieux modèle que l'on conserve. Dans la chambre, le téléphone est placé sur la table de chevet, il y trouve une place plus par convenance que par souci décoratif. Plus exceptionnellement, le téléphone se retrouve dans une réserve.

Jean et Brigitte ont décidé de faire installer une nouvelle prise dans le « dressing » lorsque leur fille, encore en bas âge, a commencé à jouer avec le téléphone installé alors sur un meuble bas dans leur séjour.

Le choix de ce lieu permet une double protection : celle du visiteur et celle de l'enfant, mais il donne aussi l'impression que l'objet relégué dans un cagibi et rangé au même titre que l'aspirateur, le fer à repasser et sa table, ne conserve que sa fonction utilitaire et domestique.

La pratique du téléphone sans-fil brise les frontières spatiales et diversifie ainsi les lieux d'émission et de réception des appels. Des nouveaux lieux sont investis : « Ça permet de téléphoner des toilettes. »

Au-delà de l'articulation public/privé, le choix des espaces téléphoniques révèle la façon dont les individus gèrent leur rapport à l'intime et plus encore une représentation de soi.

Activités téléphoniques (11)

Téléphoner, c'est indifféremment recevoir ou émettre des appels et ces deux activités ne peuvent être considérées comme similaires. En effet, la spécificité de chacune d'entre elles s'observe dans les conditions de mobilisation et de préparation, dans le choix des lieux de son exécution et dans la manière de les investir ainsi que dans les comportements et attitudes au moment même de son déroulement.

A domicile comme au bureau, l'appelé est pris dans l'imprévisibilité et l'instantanéité de l'action, dès lors que son téléphone sonne. L'emplacement du téléphone, les cloisons isolantes, ne permettent pas toujours d'entendre la sonnerie. Équipé de plusieurs postes, l'appelé se rend dans la pièce la plus proche. Mais il doit surtout mobiliser sa capacité à reconnaître le type de sonnerie, et ce souvent dans la précipitation. Dans le cadre résidentiel, sonnettes d'interphone ou de porte, sonnerie du téléphone en retentissant demandent une attention particulière pour les distinguer.

Bernard et Véronique qui viennent d'emménager dans un immeuble équipé d'un interphone ont eu du mal à s'habituer à toutes ces différentes et nouvelles sonneries.

Joëlle est équipée de deux lignes distinctes, celle de son époux et la sienne. Lors d'une visite, installée dans le salon, nous avons pu observer son comportement en situation. Son poste est dans la chambre en face du séjour et celui de son époux dans le bureau à droite de cette pièce. Au moment du retentissement des postes téléphoniques, on la sent réellement concentrée. Elle est à l'écoute. Au premier appel, elle se précipite très vite sur son poste. Au second, toujours attentive, elle semble cependant hésiter au premier coup de

sonnerie puis se redétend et dit : « ce n'est pas pour moi ». Au troisième appel, elle saute du canapé pour aller décrocher son poste.

Vu notre difficulté à faire la différence entre toutes ces sonneries, nous lui demandons : comment faites-vous ? L'habitude, répond-elle, mais aussi une capacité à distinguer les sons. Elle raconte qu'elle ne se fie pas à la direction de la tonalité mais au son lui-même. C'est l'expérience qui a forgé son savoir.

Ces conditions conduisent la plupart des informateurs à dire l'agression que représente pour eux et pour leurs enfants cette sonnerie de téléphone. Plus, elle est génératrice « d'angoisses », « de stress » et renvoie à l'imaginaire du message, annonceur de mauvaises nouvelles, bien que certains rattachent le téléphone à des expériences positives. On comprend alors pourquoi les usagers s'en protègent. Paradoxalement, la peur de rater une information importante les pousse tout de même à se précipiter sur leur combiné pour le décrocher. Le répondeur aura souvent un rôle apaisant, car il permet de récupérer les messages à tout moment. La force des habitudes fait parfois oublier sa présence.

Une fois décroché, l'appelé debout ou assis changera d'attitude suivant l'interlocuteur et l'évaluation de la durée de la conversation. Il prend une position plus confortable. Lorsqu'il partage un espace, il cherchera parfois à s'isoler, en baissant de ton, en tournant le dos aux autres (collègue ou membre de la famille) ou encore, quand l'équipement matériel le permet, en changeant de pièce.

En revanche, lorsque l'appelant émet un appel, il a le choix du moment d'émission et peut dans ces conditions prendre le temps de s'y préparer, mentalement certes mais aussi plus formellement sur papier.

(11) Nous n'analyserons pas les conversations elles-mêmes : détail du contenu, schéma séquentiel, etc., cela demanderait une autre forme de mobilisation méthodologique.

Josiane explique que « Souvent le soir, la veille par exemple comme j'ai pas mal de choses à faire, et qu'il y a des choses qu'il ne faut pas que j'oublie pour la préparation du voyage en Chine, pour le bébé ou autres ; donc je note ce que je dois faire le lendemain. Donc je note les choses à faire et les coups de fil à passer, je mets "call" parce que c'est plus rapide que mettre "appeler", je mets les différentes personnes qu'il ne faut pas que j'oublie d'appeler, une liste. »

Certains informateurs ont ainsi expliqué qu'ils tiennent à ne pas oublier ce qu'ils ont à dire surtout dans un contexte professionnel, par exemple de recherche d'emploi. C'est la représentation de l'individu qui est en jeu. La note préparatoire est aussi un support pour pallier l'éventuelle perte de moyen. L'activité téléphonique appelle également à la mobilisation d'un savoir écouté et parlé, d'objets indispensables et identiques dans chaque scène.

Quand Sylvie téléphone pour gérer ses affaires personnelles – elle recherche un appartement – et pour prendre des rendez-vous, on assiste à un véritable rituel.

Elle s'assoit toujours confortablement dans son fauteuil, pose son poste sur les genoux et s'entoure au préalable de tout un nécessaire situé à portée de main : crayon, bloc-notes, agenda, répertoire de cartes de visite, liste des numéros familiers. Armée également d'une liste de tous les appels à émettre, elle entame son parcours téléphonique.

La communication peut être assimilée à une activité de détente, détente qui se traduit dans la posture elle-même. Allongé sur le lit, assis par terre le dos contre un canapé comme Bernard ou accroupi – habitude prise en Asie et durant sa période étudiante pour Josiane –, ou encore assis dans un fauteuil, ces pauses confortables

peuvent annoncer une communication de longue durée (en moyenne 20-30 minutes). La fin d'une conversation est signalée par de nouveaux mouvements et attitudes physiques : on s'assoit sur le rebord de sa chaise, on se relève. La proximité du lit, d'un canapé favorise les postures plus avachies, celle d'une chaise ou d'un tabouret leur donnera une contenance plus rigide. L'exiguïté de l'espace et sa morphologie contraignent à des attitudes inconfortables.

Dans le « dressing » où est installé le téléphone, Jean, grand et mince, s'appuie contre le chambranle de la porte ou s'assoit sur le bord d'une étagère, téléphoner ne lui pose aucun problème contrairement à Brigitte qui trouve le lieu inapproprié et ne se prêtant pas du tout à des conversations de longue durée.

Si d'une façon générale l'activité téléphonique s'effectue en position assise, elle se fait aussi debout, parfois en marchant, et n'empêche pas non plus de continuer certaines autres activités, le « sans-fil » ou la fonction « main-libre » en ont facilité l'accès. Dans tous les cas, il reste toujours la possibilité de coincer le combiné entre l'épaule et l'oreille et de poursuivre ce que l'on avait engagé avant l'appel. L'utilisateur reste rarement sans rien faire au téléphone. Il semble avoir besoin de s'occuper tant en écoutant qu'en parlant (12). Il griffonne, crayonne d'un geste saccadé et répétitif des formes géométriques ou arrondis qu'il s'acharne ensuite à remplir dans un va-et-vient incessant ; moins couramment, il époussette à l'aide un plumet son environnement proche comme à l'habitude de le faire Josiane. Ces attitudes machinales relèvent plus de la psychologie de chacun ou du remède contre la nervosité que d'une véritable activité qui sous-tend un but.

L'écriture apparaît elle comme une activité complémentaire à l'acte de parole. Prise de note pour inscrire les lieux d'un

(12) GALLINI, 1990.

rendez-vous, préparation argumentaire pour nourrir la conversation, l'exercice renvoie ici directement à la conversation en cours mais il peut aussi en être complètement dissocié.

Écrire tout en téléphonant nécessite souvent toute une gymnastique ; l'équipement et/ou l'environnement immédiat n'étant pas adaptés, il s'agit de trouver des solutions remédiant à ces contraintes.

Jean est équipé chez lui d'un poste fixe : « *C'est quand même un objet qu'on a en main régulièrement, comme je te dis, je le coince entre mon oreille et l'épaule ; je le tiens comme ça c'est l'habitude du boulot parce que ça me permet d'écrire en même temps, ça libère les mains, on fait des gestes, on regarde où on veut.* »

Josiane interrompt sa conversation pour aller chercher de quoi écrire. Le manque de place sur les étagères sur lesquelles est posé l'équipement téléphonique l'obligea, accoudée sur le bras gauche, à prendre appui sur la surface du mur pour prendre ses notes.

Le rebord d'un meuble, un livre ou tout autre objet plat pourront également jouer ce rôle de support. Dans les foyers observés, le « coin-téléphone » est rarement un coin de travail, même si parfois le souhait d'une association a été exprimé. En revanche, il y a souvent de quoi écrire (crayons, papiers...).

En dehors de l'écriture, d'autres activités comme manger, regarder la télévision, etc. peuvent s'observer lors d'un appel. Mais il s'agit plus de poursuivre celles déjà commencées que d'en entamer de nouvelles. Des enfants hors surveillance, un repas seront autant de motifs pour abréger une communication et percevoir le téléphone comme perturbateur du temps familial ou intime. Les enfants ont d'ailleurs un rôle prépondérant dans la régulation des communications téléphoniques parentales : horaires d'appel et emplacement du téléphone sont choisis en

conséquence (13). L'introduction du répondeur et du « sans-fil » va permettre une meilleure gestion du temps familial.

Pour Josiane : « *maintenant je suis ravie parce qu'effectivement ça me permet de gérer mieux. Même de temps en temps, je suis occupée avec Sarah, le bébé et bien je ne suis pas obligée de me précipiter sur le téléphone et au contraire louper l'appel. Le répondeur répond à ma place et après je rappelle à la limite quand je suis libre.* »

Pour Catherine : « *C'est la naissance de Capucine, quand elle était petite, enfin bon j'étais souvent occupée le soir dans le bain, c'est ça la raison... Je ne pouvais pas répondre, c'est-à-dire que je ne préférerais pas répondre au téléphone (...) Plutôt que de la laisser toute seule dans le bain ou sur la table à l'anger ou venir avec elle comme ça à moitié mise. Donc à chaque fois ça me stressait d'avoir le téléphone qui sonnait. Tu sais que quelqu'un essaie de te joindre et t'es là avec ton bébé. Bon tu ne vas pas laisser tomber le bébé, donc je préférerais pas répondre (...) Ça sonne toujours au moment du bain, au moment du change, au moment du repas, il y a toujours un truc, elle mange mal, le moindre truc la distrairait, c'était abominable. Donc si je m'arrêtais de lui donner à manger et que j'allais répondre, c'était fini, elle ne mangeait plus rien du coup; on a acheté un sans-fil pour ça.* »

Ces conditions modifient l'image passée d'un téléphone qui était lié à la « perte du temps ». Le cumul permis apporte également une dimension de plaisir. Notons que la majeure partie des foyers étudiés est équipée d'un répondeur mais que peu encore sont ceux qui possèdent un sans-fil, même s'ils y aspirent ; d'ailleurs plus que les hommes, ce sont les femmes qui en revendiquent l'acquisition. Brigitte « tanne » son mari pour qu'il se décide à en acheter un, car elle trouve que cela serait

(13) MONJARET, 1996a.

pratique pour surveiller sa fille dans le bain ou faire la cuisine. Les femmes se chargeant de nombreuses tâches ménagères et administratives, prolongement de leur activité professionnelle, voient dans cet achat un gain de temps grâce au possible cumul des tâches et par là même un meilleur équilibre dans la gestion de leur emploi du temps. Mais c'est aussi gagner du temps dans la gestion des liens familiaux et des autres activités professionnelles ou associatives (14).

Retenons que l'activité téléphonique mobilise totalement le corps et ses sens – la voix, l'ouïe, le toucher, la vue –, et que les postures naissent des expériences, des habitudes de chacun, mais aussi de l'environnement spatial et mobilier. Elle n'a donc rien d'une action routinière ; même si parfois l'acte téléphonique lui-même semble mécanique, il prend la forme d'un « rite profane » (15) non seulement dans son aspect « prémédité » et répétitif qui crée la mise en scène, dans le partage à distance d'une communion communicationnelle, mais surtout dans la force de sa signification sociale et symbolique. Chez Jean et Brigitte, l'appel des grands-parents en présence de l'enfant procède d'un véritable cérémonial : le téléphone est sorti du dressing pour être rebranché dans le séjour, lieu plus confortable et surtout lieu de la sociabilité, l'heure est choisie afin de permettre à l'enfant de communiquer avec ses arrière-grands-parents et cet appel est effectué une fois par mois.

Pratiques paradoxales du téléphone : un objet qui fait ou défait les liens

Le téléphone permet de nouer les liens en établissant une proximité, certes immatérielle, entre les sphères privées, professionnelles et publiques, mais également de les dénouer. Il aide à leur gestion ou plus encore sert de balance dans l'équilibre des relations avec les autres. Des modes de

régulation des communications s'élaborent en conséquence.

Afin de mieux cerner la spécificité de son rôle, il est intéressant de voir comment nos informateurs le situent par rapport aux autres moyens de communication et en particulier le courrier. Bien que les jeunes cadres étudiés aient l'expérience de l'écriture, le téléphone reste l'instrument privilégié de leur communication, l'envoi de courrier se limitant aux démarches administratives contraintes par la procédure bureaucratique. Notons également l'envoi plus sporadique de cartes postales qui formalisent les liens sociaux à l'occasion de fêtes (anniversaires, Nouvel An, etc.) et de vacances. L'appel de téléphone annonce parfois un futur courrier.

Josiane : « En revanche quand je contacte quelqu'un pour la première fois, j'appelle toujours d'abord parce que je veux contourner ce formalisme. Ça me sert aussi à mieux mener par la suite ma demande, à mieux viser. J'ai besoin de leur réaction pour savoir comment orienter et rédiger ensuite mon courrier. En fait courrier et téléphone ont une fonction complémentaire, des intérêts distincts. »

Ces deux moyens de communication apparaissent dans la complémentarité de leur fonction mais aussi dans le contraste de leur forme et de leur pratique.

La lettre peut être considérée comme un monologue dont l'échange se fait *a posteriori*, à contretemps ; le téléphone permet un échange dans l'interaction directe et instantanée. Certains diront même qu'il favorise la communication au sein du couple. Pour d'autres, en revanche, c'est le courrier qui permet de s'étendre dans une prose personnelle, d'exprimer des sentiments difficiles à dévoiler au téléphone, de peser chaque mot. Le téléphone est pensé comme un outil utilitaire où l'expression y est banalisée, schématisée, où la richesse

(14) MONJARET, 1996c.

(15) RIVIÈRE, 1995.

des mots se perd. La communication téléphonique induit de la spontanéité, et donc parfois de l'approximatif. La rédaction d'un courrier nécessite une préparation, ce qui rend l'acte plus sûr. Un brouillon peut également être rédigé. Mais ne pourrait-on pas faire un parallèle avec les situations téléphoniques qui conduisent à préparer ses répliques pour se sentir plus à l'aise, être plus confiant face à une situation vécue comme stressante, déstabilisante, impressionnante. Par ailleurs, la distance qui induit la cherté des prix et le renforcement d'un sentiment de vide créés par le téléphone sont autant de conditions évoquées pour expliquer l'adoption de l'écriture, du courrier. Pour d'autres, la rapidité de contact et la peur de la trace leur feront préférer le téléphone. Jusqu'à la création du répondeur, la voix au téléphone ne rentrait pas dans ce processus de conservation. Désormais, l'enregistrement de la voix fixe le dire. Le message vocal se rapproche alors du message écrit, certains expliquant leur réticence à laisser des messages dans le fait qu'ils peuvent être jugés. La voix laisse deviner les troubles, les hésitations, les humeurs, ce qui est vécu comme une faiblesse. Et si la voix, comme l'écrit, fait apparaître l'imprécision des mots, la voix permet à tous une lecture comportementale directe, tandis que l'écrit contraint à une analyse graphologique qui en demandant plus de compétences en complexifie l'accès. Paradoxalement, le téléphone est aussi un outil derrière lequel on se retranche et contribue à délier les langues. Il facilite le dialogue impossible dans une situation de face-à-face. Le fax est considéré comme un mode intermédiaire.

Josiane utilise le fax à son travail.

« Entre les deux, il y a le fax. Le gros désavantage, c'est que ce n'est pas privé. Mais ça permet d'écrire, de tourner ses phrases en théorie. Et ça a la rapidité du téléphone, c'est moins cher, c'est entre les deux au niveau du prix. »

On voit ici comment s'élaborent les différents modes de communication, leur

variété laissant aux individus le choix de leur préférence. Les visites font partie également des moyens mis en œuvre pour se mettre en contact. Le téléphone et le courrier comblent des distances qui empêchent des visites régulières. Dans le cas de relations de proximité, la visite appartient aux modes relationnels, sans pour autant supprimer les appels.

Josiane : *« J'appelle souvent ma famille et surtout ma mère avec qui je passe... On est bavardes toutes les deux. (...) C'est dans la région, puisque c'est à 500 mètres. »*

Dans les bureaux, le téléphone évite les déplacements intempestifs qui pourraient être remarqués tout en permettant de s'accorder des moments à soi. Autrement dit, il est un moyen de détourner un règlement et de consolider discrètement des liens amicaux ou confidentiels.

Pour éviter tout cancan sur des potentielles relations amoureuses, Sylvie a pris l'habitude de joindre par téléphone le collègue avec qui elle déjeune en général.

Le téléphone est d'abord un outil de contact que la liste des numéros de téléphone contenue dans le carnet d'adresses confirme. Associé à l'activité téléphonique et de correspondance, le carnet d'adresses est précieux dans l'évaluation de l'ajustement des sphères et dans celle des relations sociales et des catégories admises par les acteurs. Il existe plusieurs types de carnets. Il y a celui qui est porté sur soi : le répertoire personnel centralise l'ensemble des numéros utilisés (familiaux, professionnels, associatifs, administratifs, etc.). L'agenda, qui comprend une rubrique hebdomadaire « téléphoner » et parfois un petit répertoire autonome, remplace ce premier carnet. Cependant, les feuillets prévus à cet effet ne peuvent contenir que peu de numéros, les plus souvent courants ; chaque carnet annuel peut cependant être conservé et cumulé. Il y a ensuite ceux conservés à domicile : souvent de grand

format, ils sont posés à proximité du téléphone. Le répertoire commun englobe les relations individuelles ou communes au couple ; dans un couple, le conjoint qui met à jour le carnet a la prérogative des choix, le carnet reflétant alors plutôt son réseau de connaissances. Une fiche regroupant les numéros utilisés plusieurs fois par semaine complète chez Sylvie son carnet de cartes de visite. La présence d'enfants nécessite parfois un modèle qui leur soit adapté : de petit format il comporte les « numéros d'urgence ». Sur les lieux du travail, sont conservés ceux liés directement à l'activité professionnelle et l'annuaire interne à l'organisation qui répertorie les postes par service. Plus récent, le carnet traité sur ordinateur permet une facile remise à jour des données et n'est plus tributaire des frontières territoriales. Ces répertoires cohabitent la plupart du temps car ils deviennent complémentaires. Il est rare qu'un carnet contienne l'ensemble des numéros à connaître. Par ailleurs, l'observation montre qu'il n'existe pas vraiment de critères pour déterminer les modes d'inscription des numéros, en dehors du cadre alphabétique qui n'est d'ailleurs pas toujours respecté. Lorsque le carnet est saturé, les usagers inscrivent les numéros sur les lignes disponibles. D'autres logiques de présentation – utilisation de couleurs différentes – et de classement – mise en bas de page des numéros clés –, plus personnelles, apparaissent, se modifiant également au cours des années. Les fiches pense-bête regroupant les numéros des proches, famille et/ou amis les plus appelés, sont aujourd'hui souvent remplacées par la fonction mémorisation des nouveaux équipements téléphoniques. On remarque cependant que cette fonction n'est pas utilisée au maximum de son potentiel. Ces choix correspondent plus à la façon dont chacun gère son réseau relationnel qu'à une méconnaissance technique. Josiane préfère apprendre par cœur les numéros courants : cet exercice est également pour elle le moyen de faire tra-

vailler sa mémoire. Dans ces conditions, il paraît difficile de comptabiliser les numéros inscrits dans ces carnets sans biaiser le résultat. En outre, les numéros notés ne correspondent pas seulement à l'identification d'une personne ou d'un ménage mais à celle de lieux associés à cette personne (lieux de travail, domicile principal, maison secondaire...). Cet exercice, s'il reste imprécis, permet néanmoins de faire ressortir le profil des réseaux relationnels. On comptabilise moins de 100 numéros en moyenne par carnet individuel ou commun, une pointe avec 260 numéros pour Josiane et seulement 34 numéros écrits pour Sylvie qu'un carnet de cartes de visite complète. Ces numéros se subdivisent en plusieurs catégories distinctes qui relèvent de la gestion individualisée du quotidien : service administratif, de proximité (médecin, coiffeur...), des activités de chacun : travail, loisirs (vie associative, sportive ou autres) et du type de relation envisagée avec les autres : familiale (paternelle, maternelle), amicale et relationnelle (plus distante). Parfois ces catégories se croisent pour former des unités mixtes : collègues-amis, collègues-relations, amis-loisirs, relations-loisirs (association et autres activités de loisir). Il est à noter que ces catégories ne sont pas exclusives les unes des autres, qu'elles composent le champ social global et que leur agencement dépend des priorités de chacun des informateurs et de la façon dont il gère sa vie et ses relations sociales. L'arrivée des enfants multiplie les numéros de services de proximité (pédiatrie, crèche...).

Les conversations (16) sont majoritairement utilitaires, professionnelles et domestiques, mais elles sont aussi objet de détente. Dans tous les cas, elles aident au maintien des relations sociales, ce rôle étant renforcé chez les célibataires qui voient dans le téléphone comme dans le répondeur un « objet vital ». La mixité des relations conduit parfois à une gestion particulière des communications téléphoniques.

(16) Nous ne rentrerons pas dans l'analyse détaillée ni des conversations, de leur circonstance et de leur fréquence, ni du profil des correspondants. Cela demanderait en soi une étude. Par ailleurs ce type de donnée relèverait plutôt d'une approche quantitative.

Quand Pierre, ingénieur, appelle son ami et collègue à son bureau, c'est pour parler d'affaires professionnelles ; en revanche quand il l'appelle chez lui, c'est pour aborder des questions plus personnelles. L'absence de son ami au travail le conduit exceptionnellement à téléphoner pour avoir des nouvelles mêlant intérêts professionnels et personnels.

Sur les lieux du travail, les pratiques téléphoniques partagées renforcent ou défont les liens. En effet, entendre les communications privées de l'autre, les commenter ensuite ensemble, contribuent à mieux connaître son collègue, ce qui crée parfois des liens d'affinité différents de ceux qui restent professionnels ou, à l'inverse, favorise le repli et la séparation des sphères.

Le téléphone reste l'un des instruments de travail privilégiés des cadres, hommes et femmes. Il sert non seulement aux affaires professionnelles mais aussi à la gestion du domestique. Son utilisation résulte de réseaux sociaux développés. La répartition traditionnelle des rôles entre les deux sexes semble doucement se modifier pour les hommes et se renforcer pour les femmes (17). En effet, les femmes conservent une grande part de la gestion des relations familiales et des activités domestiques et prennent maintenant en charge le domaine administratif (impôt, paiement). Le téléphone leur permet de coordonner les diverses sphères, de gérer à distance l'ensemble des charges dont elles ont la responsabilité et, par là même, de gagner du temps. Les hommes partagent progressivement le souci de garde des enfants et maintiennent souvent eux-mêmes le contact avec leurs parents et grands-parents. Et contrairement aux idées reçues d'une « méfiance masculine », l'homme semble de plus en plus à l'aise avec le téléphone. La conduite de repli observée à la

maison s'explique par une saturation téléphonique professionnelle. En revanche, dans la journée du bureau, ils appellent volontiers leur femme ou leurs amis.

Jacques, agent commercial, n'hésite pas à appeler Catherine à la boutique, plusieurs fois par jour, pour demander conseil ou avoir des nouvelles.

Chaque mercredi, Bernard, instituteur, appelle avec son fils sa femme au bureau.

Jean, cadre EDF, le ferait également bien, mais sa femme, enseignante, n'est pas joignable.

La gestion budgétaire familiale revient à la femme. Les factures de téléphone n'échappent pas à son contrôle. Tant que la somme habituelle n'est pas dépassée, le consommateur ne s'inquiète pas outre mesure. Le dépassement abusif d'une note conduit à préférer la facture détaillée. Ainsi Catherine qui soupçonnait sa femme de ménage a décidé de choisir cette formule. La majorité des informateurs disent utiliser sans réel limite leur téléphone. Les conditions économiques influent cependant sur les pratiques téléphoniques, réduisant les appels et obligeant à un contrôle de la durée, du nombre des communications et au choix de créneaux horaires. Cette conscience se manifeste dans la notion tarifaire de la communication, la communication étant alors mesurée en somme à payer et non en durée écoulée. L'évaluation de la durée d'une communication reste un exercice difficile. Le temps d'appel est souvent surestimé ou sous-estimé suivant en cela l'intérêt affectif accordé au correspondant. L'appel reçu apparaît comme « voleur de temps » ou « temps de plaisir » ; l'appel émis renvoie à de l'« argent volé ».

Les envies personnelles l'emportent parfois sur le souci d'économie.

(17) MONJARET, 1996c.

Même armée d'un réveil, Josiane renonce vite à l'idée de contrôle et se laisse porter par l'envie immédiate de poursuivre une conversation avec sa mère. « *Moi j'appelle quand j'en ai envie dans la journée.* »

L'arrêt d'une conversation repose sur une hiérarchisation des urgences et suppose un motif conséquent et obligatoire, comme se rendre à l'heure à son travail. Il s'agit plus de gérer un emploi du temps qu'un budget. Le réveil : « *c'est plus pour me rappeler si j'avais prévu certaines choses* », « *ça a une fonction de rappel* ». Pour certains, l'attrait des sorties et un goût pour des intérieurs confortablement aménagés prévalent dans le choix budgétaire global du ménage ; le budget téléphone, c'est-à-dire communications et équipements téléphoniques compris, est alors restreint délibérément. Sollicités par la vie culturelle de la capitale, ces jeunes cadres parisiens prolongent d'une certaine manière leur mode de vie étudiant. Ils voient également une continuité logique entre leur vie professionnelle et estudiantine, une façon similaire d'organiser leur travail. La sphère privée rejoint la professionnelle. L'avancée dans la vie, le mariage, les naissances font prendre conscience de la nécessité de changement.

Ainsi Sonia tente de changer son mode de vie depuis qu'elle s'est mariée, pour elle il s'agit maintenant de préserver son couple et apprendre à séparer les sphères.

Cette attitude n'est pas forcément l'expression d'un repli domestique définitif qui serait dirigé contre l'extérieur, mais bien la recherche d'un équilibre entre les deux sphères dans le but de satisfaire sa vie de couple et son bien-être personnel. Le désir de communication n'est en aucun cas remis en cause, il est seulement pensé différemment. Pour la plupart des informateurs, l'important reste dans le choix du temps téléphonique. « L'intimité est violée » à partir du moment où l'utilisateur ne maîtrise pas les appels qui brisent les ins-

tants conjugaux ou familiaux : être réveillé en sursaut, interrompre les repas, restent les exemples les plus souvent évoqués pour exprimer la perturbation.

Josiane raconte que la sonnerie de téléphone a le même effet sur elle que le « hé » pour interpellé un garçon de café. « *On te sonne.* » Tu te sens obligé de répondre.

Comment les usagers se protègent-ils de cette possible intrusion ou du moins contrôlent-ils les flux téléphoniques ? L'attribution du numéro personnel ou professionnel contribue à « l'activation » ou au relâchement des liens sociaux. On ne donne pas à n'importe qui un numéro de téléphone. Cette sélection procède de ce besoin de se protéger tant à la maison qu'au bureau. Ainsi, seuls des collègues proches avec qui se sont noués des liens amicaux ou des supérieurs hiérarchiques par nécessité professionnelle bénéficieront du numéro personnel. De plus, en dehors des relations professionnelles proprement dites, les membres de la famille – conjoint, enfants et parents principalement – et les amis proches seront de ceux à qui sera transmis le numéro professionnel. Ce numéro reste toutefois un numéro de « secours » et est, d'ailleurs, utilisé avec modération à l'exception des conjoints en contact régulier. Les barrières prennent d'autres formes. Ainsi, sur les lieux du travail, le contrôle des appels reçus de l'extérieur est possible grâce à la mobilisation de la secrétaire ou des collègues qui ont un rôle de tampon. Ainsi Sonia n'hésite pas à renvoyer sa ligne directe sur le poste d'un de ses collègues pour être tranquille un moment. Il existe aussi des moyens pour écourter une conversation, le prétexte de la réunion en est un. Mais l'obligation de traiter directement avec des clients empêche bien souvent ces détournements. Dans le cas de bureau partagé, les postures de retrait signifient aux autres l'envie de s'isoler. A domicile, les comportements ne sont pas si différents. Certains membres de la famille, souvent la femme ou les enfants – quoique certains parents interdisent à

leurs jeunes enfants de décrocher, surtout en leur absence –, vont jouer ce rôle barrière. Ils ont aussi pour tâche de prendre les éventuels messages puis de les transmettre plus tard au risque que la consigne soit mangée. Pour écourter ou interrompre rapidement une conversation qui s'éternise, tous les moyens sont bons : un plat sur le feu, les enfants dans le bain. Ces prétextes servent à se dérober poliment. D'une façon générale, répondre au téléphone fait partie de la bienséance, sauf en cas d'empêchement majeur. Si les usagers disent ne pas décrocher leur combiné, ni ne débrancher leur poste, ni filtrer les messages sur leur répondeur, ils découvrent une nouvelle façon de gérer les appels et d'y répondre selon leur disponibilité et leurs désirs. Le répondeur pondère le rapport à la « violabilité ». Si les individus se protègent d'une intrusion extérieure, ils cherchent aussi à préserver leur espace intime à l'intérieur même du foyer. Ainsi un couple a fait installer deux lignes personnelles distinctes. D'autres attendront le départ des enfants ou du conjoint pour téléphoner dans l'intimité et la tranquillité.

Les enfants sont souvent la cause d'interférences, gênant le cours d'une discussion. Ils réclament l'écouteur, souhaitent converser, pris entre l'envie de parler ou d'écouter. Ainsi, le fils de Jacques et Véronique, bien que demandant l'appareil, reste souvent muet au bout du fil. Il fait l'apprentissage de l'outil technique et prend conscience du rôle du téléphone, étrange objet qui parle. Ce partage oblige donc à s'isoler dans une autre pièce, ceci n'étant cependant possible que si l'équipement téléphonique le permet.

Jacques : « *c'est vraiment du changement avec le sans-fil. Là tu t'installes confortablement dans le canapé avec un verre, tu peux téléphoner ou tu peux aller t'isoler dans la cuisine. Pendant que moi je regarde une émission, Catherine répond, va s'isoler dans la chambre ou la cuisine.* »

Catherine : « *Il me donne l'ordre d'aller dans la chambre ou dans la cuisine parce que je fais du bruit avec le téléphone pendant qu'il regarde un match de foot.* »

Ce dialogue qui fige une situation couramment vécue dans la vie conjugale a le mérite de montrer comment chacun préserve sa sphère intime. Il existe des codes familiaux de fonctionnement et des manières de se répartir les rôles et de les accepter.

Les attitudes téléphoniques personnalisées ou construites à partir des expériences familiales ou professionnelles se réfèrent souvent à des codes sociaux plus généraux, aux codes de civilité et de savoir-vivre. Dominique Picard montre le rôle des manuels dans leur diffusion et leur transmission, et explique que « *les règles concernant le téléphone sont issues soit de celles de visites (pour ce qui est des heures où l'on peut appeler ou de l'ordre des appels), soit de celles de la conversation (pour ce qui est des présentations, des tours de parole...)* ». L'auteur énumère certaines consignes reprises du guide Larousse des bons usages daté de 1992 (309-311) : « *Le téléphone vous introduit, sans préalable, au domicile ou au bureau de quelqu'un et cette intrusion réclame des précautions pour ne pas ressembler à un coup de force (...) Les appels privés doivent respecter les horaires de la vie privée (...) Celui qui appelle se présente dès que l'appareil a été décroché (...) Parler brièvement. A moins de cas exceptionnels, le téléphone ne substitue pas à une visite (...) Si vous avez été interrompu, si la ligne a été coupée, c'est à celui qui a demandé la communication de renouveler l'appel (...) Ne branchez pas un haut-parleur à l'insu de votre correspondant, de telle sorte que la conversation soit entendue de plusieurs ; mais demandez-lui la permission (18).* »

L'observance des règles est confirmée dans les pratiques quotidiennes. Il s'agit de

respecter des lignes de conduite et de les mettre en application en toutes circonstances à la fois à la maison et au bureau. Jean, cadre EDF, explique également que la hiérarchie doit servir de modèle vis-à-vis des subordonnés. Les employés s'ajustent alors sur les pratiques du « chef ».

Répondre au téléphone fait partie de ces conventions.

Catherine insiste sur le fait qu'à la naissance de sa fille, elle ne répondait pas toujours au téléphone car elle était trop occupée : *« Alors les gens savaient en général, ils rappelaient un peu après, mais je prévenais tout le monde que quand je ne répondais pas, c'était parce que j'étais occupée avec Capucine. »*

Le besoin de justification devant cette « fausse absence » signifie la gêne exprimée dans le fait de ne pas répondre. Cet exemple montre comment se construit l'obligation du lien social dans un rapport individualisé aux codes de civilité. En effet, ce comportement est non seulement l'expression de sa relation à l'autre, mais surtout de son propre remords, puisque les appelants ne sont pas sensés savoir que vous êtes présents.

Une fois le combiné décroché, la présentation permet la mise en contact entre deux personnes. L'introduction est d'autant plus importante qu'elle donne le ton à la conversation. Cependant, on a souvent recours à des formules de politesse toutes faites. Les enfants en font d'ailleurs très vite l'apprentissage.

Catherine à propos de sa fille : *« Elle n'a aucun problème, elle adore aller répondre au téléphone, elle adore faire la standardiste "allô", une petite formule qu'on lui a appris qu'elle récite : qui est à l'appareil, allô qui est à l'appareil (...) On lui a appris quand elle était petite à décrocher et à demander qui était au bout du fil parce que quelquefois, elle répondait au téléphone, j'étais occupée à faire autre chose et on lui demandait toujours "demande qui est à l'appareil" (...) C'est sa formule magique maintenant, elle dit toujours ça. »*

En dehors du « Allô », l'usage de ces formules-cliché sert aussi de paravent afin d'évaluer le rôle à tenir avant de se dévoiler plus complètement. Chaque lieu ou activité signe la formule. Le transfert d'une sphère à l'autre la sort du contexte et nuit à l'effet attendu, voire produit l'effet inverse. En perdant son sens, elle perd sa nécessité d'expression. Les habitudes trop prégnantes conduisent à commettre des impairs. L'entourage ne manque pas d'intervenir pour un réajustement de la pratique.

Jean a pris au travail l'habitude de se présenter en précisant son nom de famille et pendant une courte période il reprit cette formule à la maison ; jusqu'au jour où Brigitte, sa femme, agacée a fini par lui dire de faire attention. Les personnes qui téléphonent au domicile étant majoritairement des proches (famille ou amis), elle trouvait cela plus que désagréable et même incorrect.

Les nouveaux appareils vont sans doute modifier ces modes de présentation, l'affichage du numéro ou du nom du correspondant ne nécessitant plus la même entrée en matière.

D'autres pratiques paraissent inconvenantes. Ainsi, téléphoner dans un lieu incongru comme les toilettes n'est pas apprécié. *« Non quand même ce n'est pas un lieu pour téléphoner. »* Des pratiques inavouées se laissent progressivement découvrir, ce qui conduira peut-être à leur acceptation et à un affichage plus spontané. En fait, l'association de l'acte téléphonique avec certaines autres activités peut déplaire ; manger tout en téléphonant fait partie de ces incorrections. Pour certains, le simple fait de continuer une activité dénote une impolitesse.

Brigitte : *« C'est même désagréable, je trouve ; il laisse le combiné par terre et il parle comme ça, mais ça s'entend de l'autre côté. Je n'en suis aperçue parce qu'il m'a téléphoné du travail et je lui ai dit : mais tu n'as pas le combiné dans ta main, il me dit : non. »*

Jean : « *Je tapais à l'ordinateur en même temps.* »

Brigitte : « *On entend des trucs, on entend des papiers et on se dit mais il n'écoute pas. (...) Les temps de réponse étant beaucoup trop longs, la personne a l'impression que tu ne l'écoutes pas, le temps qu'il réagisse, comme on a du mal à faire quarante choses à la fois.* »

Cette attitude est donc considérée comme désinvolte et signifie un manque d'attention. Pour qu'une conversation soit soutenue, l'écoute d'une oreille distraite n'est pas permise, seul l'arrêt de son activité la rend possible. Les critiques révèlent plus une gêne personnelle en référence à un système de jugement propre qu'une réaction face à une entorse à la règle sociale. Le haut-parleur et le « sans-fil » ont contribué au développement de ces pratiques et conditionnent l'émergence de nouveaux systèmes de valeurs et par là même de jugements qui s'élaborent, d'une façon générale, sur le respect des autres et de son entourage.

Ainsi, l'expression du respect de l'intimité, de la sienne ou de celle des autres, s'observe dans la mise en scène de conduites particulières. Fermer une porte signifie le souhait d'une tranquillité et d'un isolement (19). La discrétion poussera certains à quitter une pièce et à en repousser la porte. Il s'agit de bien connaître les habitudes des autres sur leur lieu de travail ou à domicile pour ne pas les déranger. Il y a les temps réservés à la famille, au travail et ceux consacrés à la convivialité. Le choix des horaires n'est pas anodin, il ne se réfère pas seulement à une division sociale des moments privés et publics, mais également tient compte des statuts individuels (célibataires, mariés, mariés avec enfant) et donc d'une disponibilité personnalisée qui se calque sur les pratiques professionnelles et familiales de chacun. Les choix correspondent à un double code, social et individuel. Si la

règle fonde la pratique, elle s'en éloigne aussi. Il est ainsi recommandé de ne plus téléphoner à partir de 22 heures, cette règle n'étant que la transposition d'une règle générale, plus ou moins bien instituée d'ailleurs, visant à interdire tout tapage nocturne. De fait, l'observation du quotidien montre une réalité plus flexible des pratiques horaires.

Marie, célibataire, rentre de son travail à des heures tardives. Aussi, elle ne commence à téléphoner à ses amis qu'à partir de 21 heures et demie, voire même 22 heures, après dîner et au moment où elle se sent enfin tranquille et disponible. Un souci d'économie s'ajoute également dans le choix d'horaires à tarifs réduits.

Les modes de vie contribuent à ces aménagements horaires. Pour Dominique Picard (20), le découpage journalier correspond à celui des visites et se fonde sur l'opposition privé et public. Nous préférons parler de ce rapport en terme de partage plutôt que de séparation ou de distinction des sphères, car cela ouvre le champ d'une analyse de la relation entre ces deux sphères et de leurs ajustements possibles.

Dans ce contexte codifié, la transgression existe. Il y a ceux qui ne respectent pas le créneau horaire. Ce sont souvent les mêmes qui, comme par habitude, appellent à des moments incongrus, ce qui suscite des discussions dans les couples. « *Ta mère appelle systématiquement quand on est à table.* » D'autres reconsidèrent la nécessité de rappeler. Véronique raconte qu'« *elle ne rappelle pas sous prétexte de convenance* ». Elle se donne ainsi la liberté de choisir ses interlocuteurs. Ces attitudes qui engendrent des situations irrespectueuses naissent du besoin de préserver un espace personnel, parfois au détriment des autres. Dans les espaces partagés, l'entourage est obligé d'intervenir pour couper court aux abus.

(19) KAUFMANN, 1996.

(20) PICARD, 1995.

Véronique se rappelle : « On a eu un problème, une fille qui passait son temps au téléphone et ça nous a gonflé et on lui a dit : c'est plus possible, ça suffit. (...) il y a aussi des gens qui reviennent, qui téléphonent, qui passent systématiquement leurs coups de fil qu'ils ont à passer en province de leur bureau et tout ça, tu as aussi ça. »

Dans un service, la peur de la réprimande et un agacement certain ont conduit les collègues à intervenir ; parfois la demande est plus anodine et sans conséquence, comme faire baisser le ton à un de ses collègues lors d'une conversation téléphonique. Parler fort contraint au partage. Ceci est aussi pour celui qui téléphone une manière de prendre le dessus sur son correspondant. Les collègues ou le conjoint peuvent également suggérer de changer de pièce. Ces interventions sont là pour garantir un confort de vie et éviter de trop grandes tensions dans le groupe familial ou professionnel.

L'ignorance des règles ou des normes du groupe n'explique pas totalement ces comportements. La préservation d'une autonomie ou de ce que l'on considère comme ses droits pousse à détourner les règles.

Véronique, cadre administratif, raconte : « Il faut que je te dise aussi, il y a une note du secrétaire général de la mairie : pas le droit du tout de passer des coups de fil personnels. C'est interdit, nous transgressons, oui j'ai complètement oublié, tu vois ! ; ce qui se passe en fait c'est qu'on fonctionne un peu en autarcie dans ce service, on est extérieur à la mairie, on n'est pas dans la mairie mais n'empêche que comme on est un service municipal, il y a eu une note nous disant qu'on n'avait absolument pas le droit de passer des coups de fil personnels, à chaque fois qu'on en passe on transgresse un interdit (...) Oui, c'est du contrôle et puis personne n'exagérerait et puis on s'est toutes dit, on a toutes des enfants pratiquement, et

si moi j'ai besoin de passer un coup de fil pour mon gosse, je le passerai quand même quoi, parce que c'est pas possible. Il y a des moments aussi on est coincé, si je puis dire, de 7-8 heures par jour dans un bureau, on a besoin de passer des coups de fil à l'extérieur de toute façon, sans parler de ceux que l'on pourrait ne pas passer. Il y en a qui sont absolument indispensables, je veux dire si je dois téléphoner à Bernard pour lui dire que j'ai oublié de donner ça à Lucien, qu'il faut qu'il aille chercher Lucien à telle heure ou tu vois des trucs comme ça, des rendez-vous chez le médecin (...) Il y a des choses indispensables, donc on a trouvé que c'était vraiment une note très péremptoire par rapport à un service qui n'avait pas exagéré, on ne s'est pas senti vraiment concerné... »

Cet exemple montre qu'il est difficile de toucher aux pratiques. En transgressant la règle, les femmes de ce service créent de nouvelles normes tacites au groupe. Les femmes actives ont été amenées à gérer de front les sphères professionnelles et familiales, voire associatives. Instrument idéal de la médiation, le téléphone convenait à leur attente ; il trouve une place privilégiée auprès d'elles en devenant un appareil indispensable. Interdire les communications privées, c'est empêcher d'établir l'équilibre nécessaire à la gestion d'un double ou triple espace de vie.

*

* *

L'analyse tant des pratiques téléphoniques (acquisitions, activités, appropriations) que des « codes de civilité » qui les entourent sur les lieux du travail et à domicile a permis d'évaluer les modalités spécifiques de la gestion de l'intime.

La recherche d'un équilibre entre le besoin de contacts sociaux et celui de la protection individuelle ou familiale s'exprime dans la prise en compte des normes sociales mais aussi dans les diverses

formes de leur réajustement. L'interaction construit ce rapport : il y a ce que les « autres » accordent ou interdisent, la norme du groupe ne calquant pas toujours à la règle sociale, et il y a pour chacun des individus une façon de faire, normative et/ou transgressive selon les contextes.

La protection de l'espace familial est l'une des normes les plus consensuelles. A la maison, les communications lors de repas ou de moments familiaux privilégiés sont remises à plus tard, du moins écourtées ; les horaires des appels sont choisis en conséquence afin de ne pas déranger la vie de l'enfant. Il s'agit donc ici de gérer l'intrusion téléphonique. Sur les lieux du travail, téléphoner à son époux ou ses enfants, même si le règlement interdit toute communication personnelle, est toléré par la hiérarchie proche. Les femmes qui travaillent revendiquent ce droit qui est le seul moyen pour elles de gérer à distance le domestique. En revanche, les communications privées de l'ordre d'« intime individuel » ne connaissent pas la même approbation. Elles appartiennent au confidentiel et doivent le rester. Ainsi dans les bureaux partagés, les conversations téléphoniques sur la maladie ou la mort d'un parent peut gêner un auditoire qui n'a pas la possibilité de se retirer et considère mal à propos ce type de communication. Paradoxalement, le partage de l'intime peut favoriser les liens dans une relation à deux.

Dans ces conditions, l'acte téléphonique n'est jamais neutre. Qu'est-ce qui le motive ou au contraire le freine ? Des modes de censure ou d'accélération (sociale et individuelle) des usages existent. Des moyens de pression permettent au groupe de travail ou familial non seulement de contrôler les pratiques individuelles, mais aussi de les infléchir. Ainsi, les communications individuelles privées, trop longues, sont rarement admises par le conjoint ou par les collègues ; dans les

bureaux, elles sont d'autant moins appréciées que l'abus risque de conduire à un avertissement collectif ou plus grave à des sanctions individualisées causant un préjudice à l'ensemble d'un service qui voit son image dévalorisée. A la maison, les critiques s'expliquent par la recherche d'un équilibre budgétaire du ménage mais parfois aussi par un « curieux » besoin de contrôle du réseau social de l'autre, le conjoint.

Dans ce cadre, l'individu dispose de ressources pour gérer et réguler ses communications, respectant, détournant ou transgressant la norme collective dans un jeu de positionnement. Il peut trouver dans la « ruse » et surtout dans sa répétition, un moyen toujours renouvelé de préservation de son intimité. S'enfermer chaque midi dans son bureau pour converser au téléphone avec, par exemple, sa mère, illustre parfaitement cette situation. On peut alors dire que « la ruse se ritualise ». Mais ces comportements n'émanent pas toujours d'une volonté individuelle, ils prennent forme dans l'interaction qu'impose la relation téléphonique : ainsi l'appelant doit aussi s'adapter aux rythmes de l'autre, à sa demande voire à ses exigences. Il est clair cependant que l'individu mesure ses propres excès et se donne alors des seuils de transgression à ne pas dépasser, ceux associés à son propre système de convenance. Le « temps volé au travail », l'« argent perdu » sont facteurs de culpabilité et freinent les pratiques hors normes.

Cette première approche des pratiques téléphoniques offre une nouvelle manière d'appréhender les rapports privé/public en montrant comment l'individu en vient dans certaines circonstances à se reconstituer une sphère intime dans un espace public, professionnel ou familial. Au-delà de la spécificité de cette étude sur le téléphone, c'est un nouveau champ de recherche qui est ici ouvert, celui de l'ethnographie du privé et plus encore de l'intime.

ANNEXE

Profil des familles :

1 Josiane	Couple marié	F : 32,5 ans	Cadre banque	à domicile : 1 téléphone fixe 1 répondeur 1 Minitel
2 Marie	Célibataire	F : 31 ans	Commercial cadre	à domicile : 1 téléphone- répondeur
3 Jacques Catherine	Couple marié 2 enf.	H : 40 ans F : 38 ans	Agent commercial Vendeuse	à domicile : 1 téléphone sans fil 1 répondeur
4 Sylvie	Célibataire	F : 33 ans	Formatrice cadre	à domicile : 2 téléphones fixes 1 répondeur 1 Minitel
5 Bernard Véronique	Couple marié 1 enf.	H : 32 ans F : 32 ans	Instituteur Cadre administratif	à domicile : 1 téléphone fixe 1 répondeur 1 Minitel
6 Joëlle	Couple marié	F : 35 ans	Gestionnaire de portefeuille	à domicile : 3 téléphones sans fil 1 Fax 1 répondeur 1 Minitel
7 Jean Brigitte	Couple marié 1 enf., enceinte	H : 26 ans F : 26 ans	Cadre EDF Enseignante	à domicile : 1 téléphone fixe
8 Sonia	Couple union libre	F : 27 ans	Journaliste	à domicile : 1 téléphone fixe 1 téléphone – répondeur-fax 1 Modem Minitel
9 Pierre	Célibataire	H : 30 ans	Ingénieur	à domicile : 1 téléphone sans fil 1 téléphone fixe 1 Minitel
10 Hélène	Couple marié 2 enf.	F : 41 ans	Cadre administratif	au bureau : 1 poste
11 Louise Foyer témoin, milieu ouvrier	Veuve 2 enf.	F : 63,5 ans	Sans profession	à domicile : 1 téléphone fixe 1 téléphone 1 répondeur 1 Minitel

RÉFÉRENCES

- ARNAL N., DUMONTIER F., JOUËT J. (1991), *Équipements et pratiques de communication : enquête « loisirs »*, mai 1987-mai 1988, Paris, INSEE.
- BARDIN L. (1985), *Communications téléphoniques sur le lieu de travail, Espaces sociaux et communication*, Rapport ASP Contrat CNRS-CNET.
- BEAUD P., FLICHY P. (1980), *La communication bureaucratisée, L'utilisation du téléphone dans une administration*, Rapport CNRS/ INA.
- BERNAGE B. (1948), *Convenances et bonnes manières*, Paris, Éd. Gautier Langueureau.
- BOULLIER D. (1992), La vie sans mode d'emploi, *Autrement, Technologie du quotidien*, 157-167.
- CLAISSE G., VERGNAUD T. (1985), *Téléphone, communication et société. Recherche sur l'utilisation domestique du téléphone*, Rapport CNRS.
- CURIEN N., PERIN P. (1983), La communication des ménages, *Réseaux, CNET*, nov. n° 2.
- De GOURNAY C., MERCIER P.-A. (1996), *Téléphone, lieux et milieux. Usages privés/usages professionnels*, Rapport de recherche, CNET, France Télécom.
- GALLINI C. (1990), Le téléphone, *Ethnologie française*, 3, 301-307.
- GRAS A., MORICOT C. (sous la dir.) (1992), *Technologie du progrès, Autrement* (série Sciences en société), n° 3.
- KAUFMANN J.-Cl. (1996), Portes, verrous et clés : les rituels de fermeture du chez-soi, *Ethnologie française*, 2, 280-288.
- LAURAIRE R. (1987), *Le téléphone des ménages français: genèse et fonctions d'un espace social immatériel*, Paris, Documentation française.
- LE ROCH I. (1992), Téléphone et minitel, comment être sociable, *Autrement, Technologie du quotidien, La complainte du progrès*, 3, 68-74.
- MONJARET A. (1996a), *Suivre des « cadres » au téléphone. Monographies familiales et professionnelles : le croisement des sphères, une première expérience*, Rapport, Contrat PRISME CNRS-CNET FranceTélécom.
- (1996b), Être bien dans son bureau : jalons pour une réflexion sur les différentes formes d'appropriation dans l'espace de travail, *Ethnologie française*, 1, 29-39.
- (1996c), Les communications téléphoniques privées sur les lieux du travail. Partage sexué des rôles dans la gestion des relations sociales et familiales, *Traverse, Revue d'histoire, Suisse*, 53-63.
- MORICOT C., SCARDIGLI V. (1990), *La voix sans le regard : Appropriations culturelles du téléphone à domicile*, Paris, CNRS-MCD.
- PICARD D. (1995), *Les rituels du savoir-vivre*, Paris, Seuil.
- PINAUD C. (1985), *Entre nous les téléphones, Vers une sociologie de la télécommunication*, INSEP.
- PLASSARD F. (1986), *Pratiques de communication : l'exemple du téléphone, Technologie et mode de vie, Modes de vie, Communication et développement*, IRESCO.
- ROBSON et PARTNERS (1994), *Pratiques et usages du téléphone sans fil en milieu résidentiel (projet Rameau)*, Rapport, France Télécom.
- RIVIÈRE C. (1995), *Les rites profanes*, Paris, PUF.