

DOSSIER

USAGES DE LA TÉLÉPHONIE

Ce dossier a été coordonné par Patrice FLICHY

© Réseaux n° 82/83 CNET - 1997

Perspectives pour une sociologie du téléphone

Patrice FLICHY

Si la littérature sociologique sur le téléphone est bien plus réduite que celle qui est consacrée à la presse ou la télévision, elle est néanmoins assez diverse. Tout se passe comme si différents courants de la sociologie s'étaient penchés successivement et un peu par hasard sur cet objet quotidien, sans toujours entreprendre des investigations systématiques. Je me propose de faire ici une revue de ces différentes approches, avant d'indiquer quelques-unes des pistes qui me paraissent les plus fécondes pour développer aujourd'hui une véritable sociologie du téléphone (1).

TÉLÉPHONE ET SOCIÉTÉ

On cite souvent comme textes fondateurs sur le téléphone ceux de Donald Ball (*"Toward a Sociology of Telephones and Telephoners"*) (1968) (2), de Sydney Aronson (*"The Sociology of Telephone"*) (1971) (3) et d'Ithiel de Sola Pool (*"The Social Impact of Telephone"*) (4).

Ces trois textes partagent une même problématique, longtemps puissante dans la sociologie de la communication, celle du déterminisme technique dont Mac Luhan et plus récemment Régis Debray sont les figures de proue. Cette tradition sociologique s'appuie essentiellement sur des exemples historiques. Il est d'ailleurs symptomatique que le livre coordonné par Sola Pool ait été publié à l'occasion du centenaire de l'invention de Graham Bell. La question posée par tous ces auteurs est en définitive la suivante : qu'est-ce que le téléphone a changé dans nos sociétés après un siècle d'existence ?

(1) On trouvera dans ce numéro un certain nombre de travaux français récents sur ce sujet. Pour des travaux plus anciens on pourra se reporter au n° 2 (novembre 1983) de la revue. Une sélection de la littérature anglo-saxonne a d'autre part été présentée dans le n° 55 (sept.-oct. 1992).

(2) BALL, 1968.

(3) ARONSON, 1971.

(4) SOLA POOL, 1977.

Aronson distingue classiquement trois types d'effets portant respectivement sur l'activité économique, le recueil de l'information et la sociabilité privée. Le téléphone augmente la cadence et l'intensité des affaires, il contracte « le temps de transaction », il permet d'assurer l'organisation et le fonctionnement efficace des grandes entreprises (le système fordien par exemple ne peut fonctionner sans télécommunication). Le téléphone occupe également une place centrale dans l'activité des marchés financiers et boursiers et il en est de même pour les « services illicites ». L'exemple de la « call-girl » est ainsi étudié par Ball comme par Mac Luhan. La presse écrite et audiovisuelle a également adopté le téléphone comme l'un de ses instruments de travail privilégié. Mais, plus profondément, ce sont les modes d'organisation des entreprises qui ont été modifiés avec l'arrivée du téléphone. Pour Mac Luhan, comme pour Ball, le téléphone entraîne une érosion des structures hiérarchiques et bureaucratiques, une décentralisation de la communication, il « constitue une nouvelle toile (Ball parle déjà du Web) à laquelle l'entreprise doit s'adapter » (5). Ces thèses reprennent assez largement celles qui ont été produites à propos du télégraphe, et notamment par l'historien économiste Alfred Chandler qui a montré que c'est avec le télégraphe électrique et le chemin de fer qu'apparaissent les premières entreprises multi-établissements organisées à l'échelle des États-Unis (6). Mais les thèses d'Aronson ou de Ball ne s'appuient sur aucun travail historique ou sociologique précis. En ce qui concerne le rapport entre le téléphone et l'organisation, nous avons montré avec Paul Beaud dans le cadre d'une étude monographique d'une administration que le téléphone était fortement inégalitaire, constituant un médium hiérarchique, moins dans son usage que dans son absence d'usage (7).

Dans la vie privée, le téléphone est souvent apparu comme un facteur-clé des nouvelles formes urbaines. Au début du siècle, plusieurs auteurs américains estiment que le téléphone est l'un des principaux facteurs de la croissance des banlieues. Il permet en effet aux habitants de la périphérie de conserver des liens sociaux avec le reste de la cité. Ce thème sera également repris par un sociologue français comme Gabriel Dupuy (8). La recherche d'Alan Moyer montre un rôle du téléphone plus limité. Il aurait certes accompagné le déplacement du centre-ville vers les banlieues, mais le mouvement aurait plutôt été initialisé par le développement des transports en commun (9).

De même, deux sociologues françaises, Françoise Bornot et Anne Cordesse, se sont interrogées sur les rapports entre la dispersion des communautés traditionnelles et le développement du téléphone. Elles concluent leur analyse ainsi : « S'il ne parvient pas lui-même, sinon dans l'exceptionnel, à susciter des relations qui n'existaient pas, (...) le téléphone exerce en revanche pleinement son rôle de " communication " et devient une dimension majeure de la maintenance des groupes (familiaux ou amicaux) lorsque la dispersion la menace » (10). Quoi qu'il en soit de la réflexion sur la sociabilité, les études sur les annuaires téléphoniques (11) permettent d'étudier les réseaux de sociabilité potentiels des premiers abon-

(5) BALL, 1968, p. 70.

(6) CHANDLER, 1988.

(7) BEAUD et FLICHY, 1980.

(8) DUPUY, 1982.

(9) MOYER, 1977.

(10) BORNOT et CORDESSE, 1981.

(11) BERTHO, 1981 ; DE GOURNAY, 1991.

nés. Les recherches de Claude Fischer (12) et de Michèle Martin (13) montrent que c'est au début du siècle, dans le monde rural nord-américain, que le téléphone devient un authentique instrument de sociabilité. Jusque-là, il servait principalement à envoyer des informations brèves et restait très largement unidirectionnel dans son usage. Aux États-Unis, le téléphone se développe en parallèle avec l'automobile, les deux techniques permettant d'entretenir une sociabilité régulière avec un réseau plus étendu. Cette pratique de la visite téléphonique a nécessité un véritable apprentissage socio-technique. L'utilisation du combiné téléphonique, puis de la numérotation, avec l'arrivée de l'automatique, fut plus difficile qu'on ne l'imagine aujourd'hui, mais il s'agissait également d'un apprentissage interactionnel : apprendre à gérer une conversation à distance, avec des voix connues ou inconnues. Les règles du savoir-vivre téléphonique furent d'abord diffusées par les compagnies de téléphone à travers les instructions des annuaires. L'étude de ces documents a permis aux historiens d'analyser le décalage apparu au début du siècle entre les usages proposés (et parfois imposés par les ingénieurs) et les usages choisis par les utilisateurs. Ainsi « le bavardage téléphonique » fut-il d'abord considéré comme injustifié, puis simplement inutile et devint peu à peu légitime.

QUANTIFIER LES PRATIQUES TÉLÉPHONIQUES

Si la question des effets constitue, dans la filiation de la sociologie des médias, le paradigme central de la recherche sur le téléphone, on trouve néanmoins dans la littérature d'autres approches. Comme dans les domaines des loisirs et des médias, des travaux statistiques ont été réalisés sur l'équipement et la pratique téléphoniques. Il existe depuis de nombreuses années des statistiques sur l'équipement ; pour réaliser des comparaisons dans le temps et dans l'espace, on a pris l'habitude de calculer un ratio pour 100 habitants. Les statisticiens de l'Union Internationale des Télécommunications (U.I.T) ont remarqué que ce taux d'équipement téléphonique était corrélé au PIB (loi de Jipp) (14). Certains en ont déduit que l'équipement téléphonique était un facteur de développement économique. Des enquêtes furent également menées sur les pratiques. Il est rapidement apparu que des enquêtes d'opinion portant sur l'intensité de la communication, les principaux correspondants et les motifs des appels ne donnaient en effet que des informations assez superficielles. Comme dans toute enquête d'opinion de ce type, on n'étudiait pas les usages, mais les représentations des enquêtés. Ceux-ci décrivaient leurs pratiques-standard. On perdait ainsi la richesse et la diversité des usages du téléphone. Aussi la plupart des enquêtes quantitatives qui portent spécifiquement sur le téléphone ont adopté un type de questionnaire particulier : le carnet où l'on note chacune des communications émises ou reçues pendant une à deux semaines. Certaines enquêtes se sont limitées au téléphone (15), alors que d'autres ont procédé à

(12) FISCHER, 1992.

(13) MARTIN, 1992.

(14) JIPP (ingénieur de Siemens) a montré en 1962 qu'il y avait une relation linéaire entre le nombre de lignes principales pour 100 habitants et le revenu national par habitant, si on exprime ces variables en coordonnées logarithmiques.

(15) DORDICK et LAROSE, 1992 ; CLAISSE et ROWE, 1993.

une analyse comparée des différents flux de communication (16) : courrier, téléphone, rencontres en face à face. L'analyse de N. Curien et P. Périn s'organise autour de deux indicateurs (la fréquence des contacts et le nombre de correspondants) dont le produit reconstitue le volume des communications. La deuxième variable évolue beaucoup plus largement et explique une bonne partie des écarts de l'activité communicationnelle. L'origine sociale apparaît comme le facteur le plus discriminant : le nombre de messages par personne est en effet deux fois plus élevé chez les cadres supérieurs que chez les ouvriers. Cette différence est principalement imputable à l'augmentation du nombre des correspondants. Cette observation a été confirmée par des travaux plus récents menés sur les réseaux de sociabilité qui montrent que contrairement à une idée largement répandue, la vie sociale des classes aisées est plus développée que celle des classes populaires et davantage orientée vers les réseaux amicaux que vers la parenté (17). L'écart des communications entre les sexes est moins marqué (environ 25 %). Mais derrière cette relative « égalité communicationnelle », on peut distinguer une certaine spécialisation des rôles au sein du couple : les femmes prennent plus en charge les contacts privés assurés plutôt par le téléphone, alors que les hommes s'occupent des relations avec l'environnement administratif et économique dont le courrier constitue le média principal.

Quand on quitte l'univers des différents modes de communication interpersonnelle pour s'intéresser uniquement au téléphone, de nouvelles distinctions apparaissent. La première population qui paraît fortement différenciée par sa pratique téléphonique est celle des célibataires. Les personnes vivant seules utilisent en moyenne deux fois plus le téléphone que celles vivant en famille. G. Claisse et F. Rowe expliquent cette spécificité par deux phénomènes : la nécessaire communication du ménage ou de l'unité d'habitation avec son environnement (usage fonctionnel du téléphone) et l'isolement affectif des célibataires (usage relationnel). Ce qu'il faut également noter, c'est que dans ce cas, il n'y a pas de différence d'usage entre les sexes.

Pour le restant de la population au contraire, le sexe apparaît comme une variable très discriminante de l'usage du téléphone ; les femmes téléphonent deux fois plus que les hommes (18). Cette différence n'est pas liée à la présence souvent plus grande des femmes au domicile, puisque l'écart femme/homme se maintient quand les femmes travaillent. Comme l'avaient déjà noté N. Curien et P. Périn, cette différence peut être expliquée par la division sexuelle des tâches au sein du couple, la gestion de la vie quotidienne et l'entretien des relations familiales et amicales constituant un attribut féminin. Les effets de l'âge sont un peu plus complexes. Les jeunes et les personnes âgées téléphonent sensiblement moins que les personnes d'âge mûr. En revanche, leurs communications téléphoniques sont plus longues. On a donc aux deux extrémités du cycle de vie un réseau de sociabilité téléphonique plus restreint, mais pratiqué de façon plus intense.

Claisse et Rowe ne repèrent pas d'autres variables socio-démographiques influant fortement sur la consommation téléphonique. Cependant, ils voient dans l'importance du réseau de relations un déterminant important de la sociabilité téléphonique. On remarquera à ce point de la réflexion qu'on ne peut pas étudier

(16) CURIEN et PERIN, 1983.

(17) HERAN, 1988.

(18) D'autres enquêtes donnent un écart moins important de l'ordre de 40 %.

l'usage du téléphone sans intégrer dans l'analyse la présence d'un correspondant (qui reçoit ou à l'initiative de la communication). Ces correspondants sont, pour les trois quarts, constitués de la famille (40 %), des amis et des relations (36 %). Cette structure des correspondants semble relativement stable puisqu'aux États-Unis où la pratique du téléphone est 1,5 fois plus importante en nombre de communications (19), on retrouve des pourcentages voisins (20).

Après avoir étudié les caractéristiques socio-démographiques des enquêtés et celles de leurs correspondants, les études quantitatives sur la pratique du téléphone examinent un troisième aspect, la communication elle-même. Claisse et Rowe distinguent trois motifs d'entretien téléphonique : gérer (39 %), s'informer (35 %), discuter (27 %). Là encore l'enquête américaine de Dordick et Larose donne des chiffres assez voisins (21).

Si l'on compare le réseau des correspondants aux motifs des appels, on ne peut que constater qu'une bonne partie de la communication familiale et amicale touche à la gestion de la vie quotidienne, aux usages domestiques, et n'est donc pas strictement d'ordre affectif et relationnel. Si cette distinction paraît à première vue importante, on peut toutefois se demander si les communications téléphoniques n'ont pas des objets multiples, si l'affectif et la gestion quotidienne ne sont pas toujours mêlés. Seul l'accès à un corpus de conversations téléphoniques pourrait permettre d'avancer sur ce point.

En conclusion, l'étude de Claisse et de Rowe ouvre des pistes de réflexion sur le rapport au temps et à l'espace. Les auteurs notent que les deux tiers des communications téléphoniques recueillies par l'enquête ont « une relation étroite avec la mobilité quotidienne (des interviewés), qu'elles remplacent, induisent ou organisent leurs déplacements ». En définitive « le téléphone, contrairement à une idée couramment admise, n'opère aucun décloisonnement des structures de sociabilité. Bien au contraire, la communication à distance est fondamentalement une communication entre proches dans toutes les acceptions affective, métrique, sociologique, démographique, économique de ce terme ».

Les enquêtes d'opinion sur les pratiques téléphoniques (22) nous donnent incontestablement des premiers éléments de cadrage sur la pratique téléphonique, absolument nécessaires pour toute recherche sur ce sujet. Néanmoins, la méthode retenue pose un certain nombre de questions. Les enquêtes n'analysent pas les pratiques, mais les représentations des usagers sur leurs pratiques. Le décalage est important. Des pointages qui ont pu être réalisés lors d'une enquête par carnet d'écoute ont permis de montrer qu'un nombre non négligeable de communications n'était pas noté sur les carnets. La différence entre ce qui est enregistré par le réseau et ce qui est mémorisé ou perçu par l'utilisateur apparaît très nettement

(19) Le chiffre le plus souvent cité sur l'écart de consommation téléphonique entre les États-Unis et la France est de 3,5. Ce chiffre ne sépare pas la communication professionnelle et la communication privée. Sur ce point voir Jean-Louis Chabrol et Pascal Perin, « Les usages du téléphone en France et aux États-Unis » dans le présent numéro.

(20) D'après Dordick et Larose, la famille représente 36 % des interlocuteurs et les amis 30 %.

(21) Gérer (35 %), s'informer (32 %), discuter (24 %), divers (9 %). Il faut néanmoins tenir compte que la répartition entre ces catégories a pu être réalisée un peu différemment dans les deux enquêtes.

(22) A côté des enquêtes françaises et américaines présentées ici on trouve aussi des enquêtes équivalentes en Allemagne (LANGE, BECK et ZERDICK, 1989 et 1990) et en Italie (FORTUNATI, 1995).

autour des notions de communication efficace ou aboutie. Pour l'exploitant du réseau de télécommunications, est considéré comme inefficace un appel qui ne va pas pouvoir être facturé (occupation, ou non-décrochage à l'arrivée), de tels appels embouteillant le réseau inutilement. Pour l'utilisateur, un appel n'aboutit pas si en outre il ne joint pas son correspondant, mais, à sa place, un répondeur ou un autre individu (membre de la famille ou collègue). Une mesure automatique par le réseau permettra de saisir tous les appels efficaces, alors qu'une enquête d'opinion ne retient ordinairement que les appels socialement aboutis. Il est également probable que les interviewés ne distinguent pas les différentes occurrences d'une série d'appels successifs (A appelle B pour lui demander un renseignement, B le rappelle quelque temps après pour lui donner l'information). A cause de ces différentes raisons et également à cause de la courte durée des enquêtes par carnet (généralement une à deux semaines), il apparaît clairement que le développement d'enquêtes quantitatives sur la pratique téléphonique nécessite des méthodes d'enregistrement automatique par le réseau.

L'intérêt de ces méthodes d'enregistrement automatique est qu'elles permettent de constituer des panels et donc de suivre dans le temps l'évolution des équipements et des consommations (23). Ces grosses enquêtes sont toutefois plus orientées vers l'analyse des consommations que vers celle des usages. D'autres utilisant des méthodes d'enregistrement automatique laissent espérer une détermination du réseau de contacts d'un ménage (avec les fréquences).

En travaillant sur des échantillons plus restreints, on peut également compléter l'enquête par des entretiens auprès des usagers. En s'appuyant sur l'approche des réseaux sociaux (24), on pourra ainsi commencer à cartographier la sociabilité téléphonique.

DIVERSITÉ DES USAGES ET DES USAGERS : DES ANALYSES QUALITATIVES

Dès que l'on quitte l'analyse quantitative globale des pratiques téléphoniques pour étudier un peu plus finement tel ou tel usage, on s'aperçoit qu'on ne peut pas séparer le téléphone des pratiques sociales dans lesquelles il s'insère. Contrairement à l'usage d'autres médias, celui du téléphone ne constitue pas une activité en soi. Il prend toujours place au sein d'autres activités sociales familiales, amicales, amoureuses, commerciales, professionnelles... Les usages du téléphone sont donc aussi divers que la sociabilité humaine. La sociologie du téléphone doit en conséquence s'articuler avec d'autres domaines de la sociologie, notamment la sociologie de la famille et la sociologie du travail.

Dans la littérature anglo-saxonne, la principale recherche sur des usages spécifiques du téléphone porte sur les femmes. Comme l'ont souvent remarqué les sociologues des « *gender studies* », en matière d'usage, « l'homme est considéré comme la norme, et la femme comme la déviance » (25). Effectivement, jusque dans les années vingt, les ingénieurs du téléphone (hommes) expliquaient que le téléphone était fait pour envoyer des messages courts liés au monde professionnel et non pour bavarder, cette deuxième activité étant considérée comme typiquement

(23) Voir JOPPIN et RIBOULOT, 1990.

(24) DEGENNE et FORSE.

(25) RAKOW, 1987, p. 87.

féminine (26). Pourtant, l'usage du téléphone s'est véritablement développé le jour où ce ne fut plus uniquement un dispositif d'envoi de messages, mais un instrument de conversation à distance.

Quoi qu'il en soit, Ann Moyal (27) dans une enquête réalisée en 1989 auprès de 200 femmes australiennes décrit une pratique du téléphone organisée essentiellement autour du maintien et de l'activation du réseau de sociabilité, soit à travers des appels purement instrumentaux, de une à trois minutes, qui permettent de gagner du temps dans la vie quotidienne – dans ce cas, comme le dit joliment une interviewée, « on laisse les doigts faire le déplacement » –, soit par l'intermédiaire de « vrais appels » où l'on peut parler, se raconter. Dans ce dernier cas, la durée de la conversation téléphonique est un élément constitutif du plaisir qu'elle donne. C'est avec les amies très proches que les conversations sont les plus longues. Elles peuvent durer jusqu'à trois quarts d'heure, une heure ou même plus. Les interviewées insistent sur la force de la voix. « Le téléphone, déclare l'une d'entre elles, est plus personnel que le courrier. Ce que je veux, c'est savoir ce que mes amis ressentent, et cela je peux l'entendre au téléphone. » Pour une autre « le téléphone est l'instrument qui permet de créer le voisinage psychologique des femmes ».

Pour les femmes plus âgées, le téléphone est présenté comme un « lien vital », une « connexion humaine indispensable ». Par symétrie, il permet aux femmes plus jeunes d'assurer la responsabilité affective des personnes âgées ou malades.

On trouvera dans ce numéro de *Réseaux* la présentation d'autres recherches effectuées sur des populations spécifiques. Michel Fize a réalisé une première étude exploratoire sur l'utilisation du téléphone chez les adolescents. Il présente notamment des premières hypothèses sur la différence des usages entre garçons et filles. Si les garçons semblent s'approprier le téléphone plus tôt (vers 8-9 ans), par la suite les filles utilisent plus souvent l'appareil et plus longuement. Christine Castelain-Meunier a étudié le téléphone dans une situation très particulière, celle des relations des pères avec leurs enfants dans des familles séparées. Le téléphone est dans ce cas un média fort de la communication. Enfin, Claire Calogirou a fait porter sa recherche sur les familles d'origine étrangère. Le téléphone est pour ces familles un moyen essentiel de communication avec la parentèle, tant avec la fraction qui vit en France qu'avec celle qui est restée au pays. Dans les contacts avec l'extérieur, les enfants et notamment les filles jouent un rôle essentiel d'interface. Ce point avait déjà été noté par Ann Moyal à propos des immigrées installées en Australie.

A côté de ces différentes recherches qui concernent la sociologie de la famille au sens large, d'autres travaux utilisent des méthodes qualitatives et ont mis au cœur de leur réflexion la question des rapports entre l'espace privé et l'espace public. Catherine Bertho (28) a montré que la société française du début du siècle se méfiait du téléphone, car il permettait d'accéder directement à l'intimité de telle ou telle personne. Pour éviter cette intrusion du monde extérieur dans le monde privé, les familles bourgeoises ont rapidement pris l'habitude de ne pas répondre elles-

(26) Voir FLICHY, 1991, p.120-132 et FISCHER, 1992.

(27) MOYAL.

(28) BERTHO, 1981, p. 239 et suivantes.

mêmes au téléphone, de le faire faire par un domestique. Il fallait éviter que le téléphone puisse court-circuiter les codes de la sociabilité bourgeoise. Dans le monde contemporain où le téléphone s'est diffusé dans toutes les couches sociales, cette question de l'intimité, de la protection de l'espace privé, continue à se poser, d'autant plus que le téléphone contribue à brouiller les frontières entre la vie privée et la vie professionnelle. Il permet non seulement de continuer à travailler chez soi (dans ce cas, la famille ne doit pas répondre au téléphone), mais également de gérer les problèmes privés au bureau (29). Dans l'espace de bureau comme dans l'espace familial, les utilisateurs du téléphone cherchent à protéger leur intimité, à éviter que leurs proches connaissent leurs conversations téléphoniques (ou écoutent leurs messages sur leurs répondeurs).

Dans d'autres situations au contraire, le téléphone est un instrument semi-collectif. Les communications téléphoniques y sont sinon publiques, du moins successives ; elles alimentent les conversations de l'entourage. Chantal de Gournay a étudié cette question de l'intimité dans des espaces partagés par plusieurs personnes comme un bureau ou un appartement. Elle note que la volonté de protéger ses secrets personnels peut être plus forte quand un message est enregistré (répondeur) que quand la communication est en direct.

C'est justement ce jeu entre le direct et le différé que Pierre-Alain Mercier a examiné dans un autre article de ce numéro. Le répondeur offre toute une gamme de possibilité entre la communication instantanée et permanente et la déconnexion totale. L'utilisateur du répondeur peut par exemple prendre une communication au moment où l'appelant laisse son message et le répondeur devient alors un filtre. Il peut aussi faire aboutir systématiquement ses appels à un répondeur qu'il interrogera à distance et il décidera alors de rappeler ou non ses interlocuteurs. On peut également sciemment téléphoner à une personne quand « il n'y a que son répondeur » pour l'amener à vous appeler la première, etc.

Pour terminer ce bref inventaire des travaux sociologiques qui ont choisi de réaliser des entretiens approfondis sur de petits échantillons, il faut enfin citer la tentative de Francis Jauréguiberry (voir dans ce numéro) d'adapter la méthode tourainienne d'intervention sociologique à l'étude des usages. Il s'agit en quelque sorte de faire produire par les acteurs eux-mêmes un discours réfléchi et construit sur leurs propres pratiques. Si on ne peut *a priori* être que séduit par cette volonté de laisser la parole aux usagers, par ce parti-pris du sociologue de ne pas prétendre détenir la vérité des acteurs à leur place, il faut néanmoins remarquer qu'ainsi on n'étudie plus des pratiques ou des usages, mais des représentations. Nous sommes définitivement passés du côté de l'opinion.

L'ETHNOLOGIE DU TÉLÉPHONE

Parallèlement aux différents travaux de sociologie des usages utilisant des méthodes quantitatives ou qualitatives, on trouve enfin une dernière voie de recherche, celle de l'ethnographie. Dans ce domaine, les travaux sont encore rares. Ceux que nous publions ici balisent quelques approches possibles. La première est

(29) D'après une enquête INSEE, près de la moitié des actifs déclarent utiliser le téléphone pour passer ou recevoir des appels sur leur lieu de travail.

Voir ARNAL, DUMONTIER et JOUET, 1987.

celle de la « culture matérielle ». L'ethnologie classique s'est toujours intéressée aux objets techniques et à la vie matérielle. Si elle a parfois étudié longuement l'objet en lui-même, sa forme, ses décors, sa mise en scène dans l'espace domestique, elle associe généralement l'objet au corps. Elle est particulièrement attentive aux gestes. Tout cette tradition ethnologique a été en quelque sorte réinvestie dans des recherches sur nos sociétés contemporaines. Les objets domestiques informent sur les relations familiales. En se les appropriant, les individus mettent en scène leur identité culturelle et sociale. En définitive, le monde des choses nous renseigne sur celui des individus.

Dans cette perspective, Anne Monjaret a étudié l'objet téléphonique et la manière dont il est choisi, intégré dans l'espace du bureau ou du domicile, comment il organise un ensemble d'objets complémentaires ordinaires (répertoire, papier, crayon) ou technologiques (répondeur, Minitel). Elle a été particulièrement attentive aux gestes du téléphone, effectués afin de préparer un coup de fil ou pour faire passer son impatience, comme aux postures qui permettent de s'abstraire de son environnement quotidien...

Au lieu d'orienter son travail sur l'objet téléphonique, l'ethnologue peut également observer un petit réseau social (une famille élargie, un groupe d'amis) et examiner quelle place le téléphone occupe dans la trame des échanges entre les différents membres du réseau. Il ne s'agit plus d'étudier l'objet technique, mais la sociabilité téléphonique. Vanessa Manceron nous propose ici une monographie sur une bande de jeunes pour lesquels le téléphone est l'instrument essentiel qui permet d'organiser leurs loisirs communs. La télécommunication est non seulement un mode de coopération entre les membres du groupe, mais aussi l'un des éléments constitutifs de son identité. Le téléphone permet d'être branché en permanence sur le groupe. A travers ce cas un peu exceptionnel, on voit apparaître une nouvelle approche ethnographique dans laquelle on considère le téléphone comme un élément clé du lien social qui relie les individus entre eux.

En étudiant l'objet téléphonique ou les différents correspondants, on sent bien que reste à l'extérieur de l'analyse ce qui fait le cœur de l'activité téléphonique : une conversation qui utilise comme seul dispositif d'interaction la voix. Pour un courant des sciences sociales, l'ethnométhodologie, l'analyse de conversation constitue une méthode essentielle. Les ethnométhodologues cherchent à expliciter la logique et le raisonnement pratique qui régissent les interactions conversationnelles. Ils se sont notamment intéressés à la gestion des tours de parole ainsi qu'à la question de l'ouverture et de la clôture coordonnées des conversations (30). Aussi certains, comme Emmanuel Schegloff, se sont-ils posé la question de savoir ce que les gens faisaient quand ils parlaient au téléphone. « Ces conversations constituaient un matériau naturel pour les analyses de l'interaction sociale, non parce que ces auteurs auraient un intérêt particulier pour le téléphone, mais parce qu'il s'agit d'un exemple d'interaction conversationnelle » (31). Ce qui intéresse particulièrement ces chercheurs, c'est d'étudier l'organisation séquentielle d'interactions où les acteurs ne peuvent communiquer ni par des gestes ni par le regard, mais uniquement par la voix. La question de l'identification et de la reconnais-

(30) Pour une présentation de l'analyse de conversation, voir HERITAGE, 1991, p. 117-123.

(31) SCHEGLOFF, 1977, p. 415.

sance qu'a étudiée Schegloff se présente en effet fort différemment par téléphone et en face à face. Dans un autre article (32) sur les appels d'urgence aux pompiers, J. Whalen et D. Zimmerman montrent comment les énoncés sont d'abord compris en fonction de leur position dans le déroulement séquentiel de la conversation. Ce type de dialogue fonctionne de façon routinière, mais il est néanmoins très vulnérable. L'analyse de conversation permet de comprendre comment des interactions téléphoniques peuvent s'écarter de la trajectoire habituelle et, dans un cas d'urgence, entraîner éventuellement une issue fatale. L'échec d'une conversation ne serait pas dû à une « mauvaise compréhension », mais à une « mauvaise trajectoire », à une divergence de cadrage. On trouvera dans ce numéro l'étude conversationnelle d'une autre situation de dialogue téléphonique : la relation de service. Jean-Marc Weller étudie le dialogue téléphonique entre un employé d'une caisse d'allocations familiales et un allocataire. L'expert ne se contente pas de délivrer un savoir, mais il doit parvenir à se coordonner avec l'utilisateur pour construire une interaction réussie. Ce dernier n'est pas un simple récepteur d'informations, comme dans la théorie classique de la communication ; il participe à la définition de la situation. Toutefois, Weller se distingue des ethnométhodologues qui se refusent à « caractériser les compétences pratiques en dehors des activités communicationnelles et interprétatives ». Il considère au contraire que les experts mettent en œuvre une compétence qui renvoie à deux formes de connaissance, procédurale et sémantique. Dans un cas l'expert fait appel à des conventions juridiques, à des procédures informatiques, dans l'autre il cherche par le langage à trouver des éléments de compréhension avec l'utilisateur.

Dans un autre article de ce numéro, Ruth Akers-Porrini s'est intéressée aux visites téléphoniques entre des malades et leur famille. L'intérêt de ce travail vient du fait qu'il ne se contente pas d'étudier une unique conversation, mais un ensemble de dialogues qui se succèdent de jour en jour. La visite téléphonique avec un malade se distingue de la visite en face à face par le fait que les interlocuteurs sont « contraints » de parler en permanence. Alors que dans le second cas, la présence physique peut suffire, dans le premier les silences sont intolérables. La parole est le seul moyen d'exprimer sa sollicitude. La visite téléphonique peut également paraître effectuée au bénéfice unique du malade. Or, note l'ethnométhodologue, on assiste petit à petit à un rééquilibrage, d'autres thèmes de conversation étant abordés, qui concernent prioritairement l'appelant. Si la réaction de soutien est constamment présente, elle n'est pas l'unique sujet du dialogue, elle est en quelque sorte enchâssée dans d'autres activités conversationnelles.

Le travail de Ruth Akers-Porrini ouvre peut-être une nouvelle voie de recherche, où il ne s'agirait plus seulement, comme dans l'analyse de conversation classique, d'étudier les tours de parole, mais au contraire de travailler sur des corpus entiers. Les travaux que des historiens et des ethnologues ont mené sur la « correspondance ordinaire » constituent sans doute un exemple dont les ethnologues ou les sociologues du téléphone pourrait s'inspirer (33). En définitive, pour répondre à la question de Schegloff sur ce que font les gens quand ils parlent au téléphone, il convient également de s'intéresser au contenu et aux thèmes des communications.

(32) WHALEN, ZIMMERMAN et WHALEN, 1992.

(33) Voir notamment CHARTIER (1991), DAUPHIN et alii (1995), FABRE (1993).

POUR CONCLURE

La pratique du téléphone est une pratique massive (chaque famille y passe en moyenne 20 minutes par jour) et extrêmement diversifiée. Si l'on entend progresser dans sa connaissance, il convient donc de définir des méthodes rigoureuses de collecte de données. De toute évidence, on ne peut pas se contenter des opinions des usagers et il faut recueillir des traces de leur activité communicante. Le dépouillement des enregistrements automatiques nécessaires au bon fonctionnement du réseau doit permettre de caractériser les communications, de définir les réseaux de sociabilité. Si l'on veut analyser plus finement les pratiques, il est nécessaire (avec l'appui et l'accord des personnes observées, bien sûr) de constituer des corpus de conversations téléphoniques, mais aussi de télécopies ou de *e mail*. Ces traces pourront être commentées par les usagers (de cette façon ils ne décrivent pas des pratiques abstraites, mais expliquent des pratiques spécifiques), puis analysées en croisant plusieurs méthodes.

Il apparaît également qu'à cause de leur diversité, les pratiques téléphoniques doivent être analysées en les resituant dans leur environnement, celui de la famille, celui du travail, celui de la relation de service. Il serait sans doute vain de vouloir fonder une sociologie du téléphone qui ne dialoguerait pas avec ces autres domaines de la sociologie. Car derrière la question du téléphone, c'est bien celle de la coopération au travail, de la sociabilité qui est posée. Étudier le téléphone, c'est bien en définitive analyser le lien social, dans une de ces composantes essentielles.

RÉFÉRENCES

- ARNAL N. et PÉRIN P. (1991) : « Les enquêtes dans un secteur en mutation : l'exemple des télécommunications », Paris, Dunod, in *La qualité de l'information dans les enquêtes*, p. 135-158.
- ARNAL N., DUMONTIER F. et JOUET J. (1991) : « Équipements et pratiques de communication », Enquête loisirs, 1987, *INSEE Résultats*, 122-123, janvier 1991.
- ARONSON S. (1971) : The Sociology of the Telephone, *International Journal of Comparative Sociology*, 12 (3), septembre 1971, p. 153-167, traduit en français, *Réseaux*, 50, septembre-octobre 1992, p. 11-24.
- BALL D. (1968) : « Toward a Sociology of Telephones and Telephoners », in Marcello TRUZZI (ed), *Sociology and Everyday Life*, Englewood, New Jersey, Prentice Hall, Cliffs, p. 59-75.
- BEAUD P. et FLICHY P. (1980) : « La communication bureaucratifiée. L'utilisation du téléphone dans une administration », rapport CNRS/INA.
- BERTHO C. (1981) : « Télégraphes et téléphones, de Valmy au micro-processeur », Paris, Livre de poche.
- (1986) : Naissance d'un réseau : le téléphone parisien de 1879 à 1927, *Revue française de télécommunications*, 58, mars 1986.
- BORNOT F. et CORDESSE A. (1981) : « Le téléphone dans tous ses états », Le Paradou, Actes sud.
- CHANDLER A. (1989) : « *La main visible des managers* », Paris, Economica.
- CHARTIER R. (ed) (1991) : « *La correspondance, les usages de la lettre au 19^e siècle* », Paris, Fayard.
- CLAISSE G. et ROWE F. (1993) : « Téléphone, communications et sociabilité : des pratiques résidentielles différenciées », *Sociétés contemporaines*, 14-15, p. 165-189.
- CURIEN N. et PÉRIN P. (1983) : « La communication des ménages, une cartographie socio-économique », Paris, *Futuribles*, avril 1983, repris dans *Réseaux*, 2, novembre 1983.
- DAUPHIN C., LEBRUN-PEZERAT P. et PUBLAN D. (1995) : « *Ces bonnes lettres, une correspondance familiale au XIX^e siècle* », Paris, Albin Michel.
- DEGENNE A. et FORSE M. (1994) : « *Les réseaux sociaux* », Paris, Armand Colin.
- DORDICK H. et LAROSE R. (1992) : « Le téléphone dans la vie de tous les jours, une enquête sur l'utilisation domestique », *Réseaux*, 55.
- DUPUY G. (1982) : « Un téléphone pour la ville », *Métropolis*, 52-53.
- FABRE D. (ed) (1993) : « *Écritures ordinaires* », P.U.L.
- FISCHER C. (1992) : « Appels privés, significations individuelles, Histoire sociale du téléphone avant guerre aux États-Unis », *Réseaux*, 55, septembre 1992.
- FLICHY P. (1991) : « *Une histoire de la communication moderne, Espace public et vie privée* », Paris, La Découverte.
- FORTUNATI L. (1995) : « *Gli italiani al telefono* », Milan, Franco Angeli.
- GOURNAY (de) C. (1991) : « Paris boude le téléphone », *Réseaux*, 49, septembre 1991.
- HÉRAN F. : « La sociabilité : une pratique culturelle », *Économie et Statistique*, 216, p. 3-21.
- HÉRITAGE J. (1991) : « L'ethnométhodologie : une approche procédurale de l'action et de la communication », *Réseaux*, 50, novembre-décembre 1991, p. 89-130.
- JOPPIN L. et RIBOULOT D. (1990) : « Panel des abonnés : sous les chiffres la clientèle », *France Télécom*, 72, p. 54 à 67.

LANGE U., BECK K. et ZERDICK A. (eds) (1989-1990) : « *Telefon und Gesellschaft* », Berlin, Volker Spiess, vol. 1 et 2.

MARTIN M. : « Hello central ? Compagnies de téléphone, abonnés et création d'une culture téléphonique au Canada » (1991), Mac Gill University Press.

MOYAL A. (1992) : « The gendered use of the telephone : an australian case study », *Media culture and society*, 14, p. 51-72.

MOYER A. (1977) : « Urban growth and the development of the telephone : some relationships at the turn of the century », in de SOLA POOL (ed).

RAKOW L.F. (1987) : « Looking to the Future : Five Questions for Gender Research », *Women's studies in communication*, 10, p. 70-86.

SOLA POOL (de) I. (ed) (1977) : « *The Social Impact of the Telephone* », Cambridge Massachusetts, MIT Press.

SCHEGLOFF E. (1977) : « Identification and Recognition in Interactional Openings », in I. de SOLA POOL (ed), p. 415-450.

WHALEN J., ZIMMERMAN D. et WHALEN M. (1992) : « Une conversation fatale », *Réseaux*, 55, septembre-octobre 1992, p. 145-178.