

Pioneers, a Volunteer Network

Pioneers, "un réseau de bénévoles", fondé et plus communément connu sous le nom de **Telephone Pioneers of America**, est une organisation caritative à but non lucratif basée à Denver, dans le Colorado, aux États-Unis. L'association a été créée à Boston en novembre 1911 par 246 pionniers actifs aux débuts de la téléphonie, dont [Alexander Graham Bell](#), qui a reçu la carte de membre n° 1. Le premier président élu fut [Theodore N. Vail](#), président de l'American Telephone and Telegraph Company (AT&T).

Histoire et mission

Pioneers est un réseau de bénévoles qui apportent des changements immédiats et tangibles dans les communautés locales, en partenariat avec leurs sponsors. L'histoire des Pioneers est étroitement liée à la science et à la technologie du téléphone. Le besoin de communiquer a donné un élan à Alexander Graham Bell, dont la fascination a été renforcée par son souci des personnes malentendantes ou non-entendantes.

Avec l'aide précieuse de Thomas [Watson](#) et le soutien de plusieurs autres, le reste est devenu l'histoire du téléphone. Et pour les hommes et les femmes qui ont participé à l'essor de l'invention et de l'entreprise de Bell, ce fut la fondation d'une nouvelle industrie et le début de nombreuses carrières.

En 1910, **Henry W. Pope**, d'AT&T, suggéra que le succès de l'industrie nécessitait plus que des salaires et une satisfaction professionnelle. Nombre des pionniers de l'industrie, qui avaient passé 20 ou 30 ans ensemble, indiquèrent vouloir rester en contact. Cependant, Pope se demandait où étaient tous ceux qui avaient débuté dans l'industrie. Cette question poussa Pope et son collègue, **Charles R. Truex**, à se mettre à leur bureau pour dresser la liste de leurs anciens amis et collègues. [Thomas Doolittle](#), déjà à la retraite, se joignit rapidement à l'effort, et l'idée des Pionniers du Téléphone d'Amérique naquit. Une fois terminée, la liste fut présentée à Theodore N. Vail, alors président d'AT&T, qui approuva le projet et suggéra une réunion annuelle du groupe. Le comité d'organisation a rédigé un document d'adhésion et l'a remis personnellement à tous les acteurs importants du secteur du téléphone qu'il a pu contacter. Cette première campagne a recueilli 169 signatures au printemps 1911 puis à 439 en octobre de la même année.

1er et 2 novembre 1911 La première réunion des tout jeunes Pionniers du Téléphone d'Amérique eut lieu à l'hôtel Somerset de Boston avec 246 pionniers. ([voir plus bas](#)).

Bell y signa la charte et Vail, qui y siégera pendant neuf ans, fut élu premier président de l'organisation.

L'adhésion était initialement limitée aux personnes justifiant de 21 ans de service dans l'industrie, une norme qui resta en vigueur pendant 53 ans. Au départ, l'amitié et la camaraderie étaient son objectif principal, rappelant les faits, les traditions et les souvenirs des débuts du téléphone. Les exigences de service furent progressivement réduites au fil du temps et aujourd'hui, tout employé d'une des entreprises sponsors de l'organisation peut devenir membre dès son premier jour de travail.

Une constitution et des statuts furent adoptés et Theodore N. Vail fut élu président, poste auquel il fut réélu lors des cinq assemblées annuelles suivantes.

Structure organisationnelle et sections locales

Le siège des Pionniers était initialement situé à New York, mais a déménagé à Denver, Colorado, en 1991.

En 2018, il y avait cinq groupes de Pionniers :

- Pionniers d'AT&T
- Pionniers canadiens
- Pionniers de la nouvelle perspective
- Pionniers de l'héritage de l'Ouest
- Pionniers de la nouvelle vision

Ces groupes sont composés de sections Pionniers réparties aux États-Unis et au Canada. Nombre d'entre elles disposent également de clubs et de conseils Pionniers.

L'orientation de l'organisation a également évolué. Les rédacteurs de la mission initiale des Pioneers étaient avant-gardistes en ajoutant qu'elle encouragerait également « tout autre objectif méritoire compatible avec ce qui précède, s'il est souhaitable ». C'est ce qui allait différencier les Pioneers des autres groupes industriels. ».

Les assemblées annuelles eurent lieu à New York en 1912, Chicago en 1913, Richmond en 1914, San Francisco en 1915, Atlanta en 1916 et Montréal en 1920. Aucune assemblée n'eut lieu en 1917, 1918 et 1919 en raison de la guerre.

Lors de l'assemblée de Saint-Louis en 1921, il fut jugé opportun, afin de prendre en charge l'augmentation rapide du nombre de membres, de les répartir en groupes ou en sections locales. Les membres étaient répartis en groupes et sections locales, qui lançaient leurs propres initiatives, travaillant principalement avec des associations d'enfants. Telephone Pioneers of America est devenu Telecom Pioneers en 2002 afin de mieux refléter la transition d'un service téléphonique de base vers des télécommunications plus larges fournies par les entreprises qui soutiennent et parrainent les projets des Pioneers. Parmi celles-ci figurent AT&T, Bell Aliant, FairPoint Communications, Frontier Communications, Legacy West (anciennement Qwest), SaskTel, la Fondation Verizon et le groupe autofinancé New Outlook Pioneers, composé d'employés et de retraités de Lucent Technologies, Avaya Communication et Agere Systems.

Le siège exécutif de New York fut maintenu et des sections locales furent créées afin de mieux servir les intérêts locaux. Chacune de ces sections a droit à un délégué à l'Assemblée générale pour cinquante membres. C'est à l'Assemblée générale que se déroulent les décisions exécutives des Pionniers. Des réunions ont eu lieu à Cleveland en 1922, à Atlantic City en 1923, à Chicago en 1924 et à Washington en 1925.

Lors de ces congrès, les Pionniers bénéficient d'une grande attention de la part de la compagnie de téléphone locale, qui les accueille et met tout en œuvre pour assurer le succès du congrès. Des divertissements et des excursions touristiques sont proposés, et une bonne amitié règne partout.

Des connaissances anciennes sont renouées et de nouvelles amitiés se nouent, et du départ du Pionnier jusqu'à son retour, il passe des moments inoubliables. Le grand nombre de Pionniers participant au congrès permet d'obtenir des trains spéciaux et des tarifs préférentiels. L'organisation compte actuellement plus de 10 000 membres affiliés à 35 sections locales. Nos sections locales sont Empire n° 5 de New York, H. G. McCully n° 12 de Newark et Edward J. Hall n° 25, fondée en 1922 pour offrir un foyer de pionniers à ceux qui travaillaient dans les départements new-yorkais de la société A. T. & T. et de la Western Electric Company.

Les Laboratoires téléphoniques Bell comptent actuellement 77 pionniers et 66 employés dont l'ancienneté de 21 ans ou plus les rend éligibles au statut de pionnier et qui n'ont pas encore adhéré à l'organisation.

Tout employé du système Bell ayant 21 ans ou plus de service peut demander à devenir membre des Pionniers. B. F. Merritt, du Musée historique, salle 1201, est membre du comité exécutif de la section Edward J. Hall n° 25 et se fera un plaisir de fournir toute information sur les pionniers à ceux qui souhaitent les rejoindre.

Le congrès annuel de 1925 s'est tenu à Washington, D. C., les 16 et 17 octobre. Environ 2 500 pionniers et invités étaient présents.

Harvey Fletcher était l'un des orateurs. Le Dr Fletcher a décrit les nouveaux développements du système Bell pour aider les sourds.

Avec l'aide de Joseph B. Kelly, plusieurs démonstrations ont été faites au cours de la conférence.

Pour l'année 1926, Harry B. Thayer, président de l'American Telephone & Telegraph Company, a été élu président. James L. Kilpatrick, vice-président de la Western Electric Company et l'un de nos administrateurs, a été élu membre du comité exécutif. Cinq pionniers des laboratoires téléphoniques Bell, membres du chapitre Edward J. Hall, étaient présents avec leurs familles : Samuel F. Butler, Pearson M. Neave, Robert H. Phillips, Warren B. Sanford et Conrad Schaul. M. Butler était le délégué officiel de nos laboratoires.

En 2009, le nom de l'organisation a évolué pour devenir simplement **Pioneers, a Volunteer Network**. L'organisation comptait environ 620 000 membres, principalement des employés et des retraités du secteur des télécommunications, ce qui en fait l'une des plus grandes organisations de bénévolat d'entreprise au monde. Les pionniers consacrent plus de dix millions d'heures de bénévolat chaque année pour répondre aux besoins individuels de leurs communautés aux États-Unis et au Canada. Son financement est assuré par des entreprises sponsors et des dons de bienfaisance publics. Aux États-Unis, l'organisation est enregistrée comme organisation à but non lucratif.

En 1958, les Pioneers ont adopté le service communautaire comme valeur fondamentale et, en 1959, une nouvelle devise : « Unis pour servir les autres ».



1958 Press Photo Telephone Pioneers America Assembly

Éducation

Les programmes éducatifs de Pioneers répondent aux besoins des jeunes en mettant l'accent sur l'alphabétisation, le développement personnel, les compétences technologiques, le mentorat et d'autres formes de soutien éducatif favorisant l'apprentissage, la réussite scolaire, professionnelle et économique, ainsi que l'inclusion de tous. Plusieurs programmes incluent notamment des volets spécifiquement conçus pour les personnes défavorisées ou en situation de handicap. Le travail bénévole dans ce domaine comprend la collecte, la lecture et le don de livres aux enfants, l'amélioration des compétences en compréhension de lecture grâce au programme en ligne innovant « Power Up To Read » de Pioneers, la fourniture d'ordinateurs aux écoles, aux garderies et aux bibliothèques, la collecte, l'assemblage et le don de sacs à dos de fournitures scolaires pour les élèves défavorisés, et la peinture de cartes des États-Unis et du Canada dans les cours de récréation.

Enrichissement de la vie

Les pionniers prennent soin des personnes handicapées et des personnes âgées. Parmi leurs projets d'amélioration de la qualité de vie, on compte la construction de rampes d'accès pour fauteuils roulants, la fabrication de tricycles personnalisés appelés « Hot Trikes » et l'apprentissage de l'utilisation d'ordinateurs et de téléphones portables pour les personnes âgées.

Santé et services sociaux

Les pionniers viennent en aide à nos voisins dans le besoin en temps de crise, en stockant des banques alimentaires ou en répondant aux catastrophes naturelles en fournissant des fournitures et des abris.

Environnement

De nombreux projets locaux des Pionniers, développés au cours des 100 dernières années, ont été axés sur l'amélioration de l'environnement. Ces initiatives environnementales et d'embellissement ont notamment consisté à planter des arbres, des arbustes et des fleurs indigènes, à ramasser les déchets le long des routes, des plages et des parcs, à recycler des objets tels que des annuaires téléphoniques, des téléphones portables et des cartouches d'imprimante, à sensibiliser les enfants d'âge scolaire aux méthodes de réduction, de réutilisation et de recyclage, ainsi qu'à remettre en état et à donner des ordinateurs usagés. Leurs efforts ont donné naissance au Telephone Pioneers of America Park à Phoenix, en Arizona.

Militaire

Les projets des pionniers qui soutiennent les militaires, les vétérans et leurs familles comprennent la collecte et le recyclage des téléphones portables usagés pour acheter des cartes téléphoniques prépayées, la collecte et le don de fournitures (couches, vêtements pour enfants, fournitures scolaires, etc.) pour les familles des soldats, la collecte de fournitures pour des kits de confort comprenant des articles de toilette, des jeux, des collations, du matériel de lecture, des cartes téléphoniques, etc. et l'envoi à ceux qui servent à l'étranger, le nettoyage, la peinture et l'aménagement paysager des maisons des soldats déployés ainsi que des vétérans et le nettoyage, l'embellissement et l'affichage de drapeaux sur les tombes militaires.

Partenariats nationaux

Pioneers s'associe à ces organisations pour renforcer ses programmes de bénévolat :

Junior Achievement (JA) s'appuie fortement sur le bénévolat pour soutenir sa mission et ses programmes et pour agir concrètement auprès des enfants. Le partenariat de Pioneers avec JA encourage, soutient et éduque les enfants à s'épanouir dans le monde moderne grâce à la Journée d'observation en milieu professionnel, qui associe le travail de Junior Achievement au programme Pioneers, Project Connect.

Par l'intermédiaire de la Bibliothèque du Congrès, le Service national des bibliothèques (NLS) utilise le Programme de livres audio pour aider les personnes incapables de lire des documents imprimés standard en raison de déficiences visuelles et/ou physiques. Le NLS fournit des livres et magazines en braille et enregistrés, qui peuvent être empruntés gratuitement ou livrés par courrier franco de port aux personnes dans le besoin. Les pionniers aident le NLS et ses usagers en réparant et en remettant en état les lecteurs de cassettes et de disques vinyles utilisés dans le cadre du Programme de livres audio. Les pionniers remettent en état environ 70 000 lecteurs de cassettes et de disques vinyles chaque année et ont entretenu plus de 2,1 millions de lecteurs en quatre décennies.

La National Beep Baseball Association (NBBA) organise chaque année les Beep Ball World Series, qui rassemblent des athlètes aveugles du monde entier. Tandis que la NBBA coordonne toute la logistique du tournoi, les bénévoles des Pioneers la soutiennent en donnant de leur temps et de leur talent aux tournois locaux et aux World Series, et en adoptant des balles sonores.

Vu dans "ELECTRICAL REVIEW ET WESTERN ELECTRICIAN" du 11 Novembre 1911

First Annual Reunion

OF THE

TELEPHONE PIONEERS

of AMERICA

HELD AT

BOSTON, MASS.

Le document complet est [disponible sur cette page](#)

PIONNIERS DU TÉLÉPHONE D'AMÉRIQUE. (Document original en pdf)

PREMIÈRE RÉUNION À BOSTON, MA., LA SEMAINE DERNIÈRE, ET FORMATION D'UNE ORGANISATION PERMANENTE.

(traduction)

L'Association des Pionniers du Téléphone d'Amérique a été créée à Boston jeudi dernier, à l'Hôtel Somerset.

L'idée de cette Association est venue de [Henry W. Pope](#), [Charles R. Truex](#) et [Thomas B. Doolittle](#), tous trois associés aux débuts de la grande invention Bell. Environ 250 personnes étaient présentes dans la salle de congrès de l'Hôtel Somerset lorsque M. Doolittle a ouvert l'assemblée. Le général Thomas Sherwin, président du Conseil d'administration de la New England Telephone & Telegraph Company, a été élu président par intérim, et H. W. Pope secrétaire par intérim.

Le Général Sherwin a prononcé une allocution de bienvenue, après quoi les membres permanents suivants ont été élus :

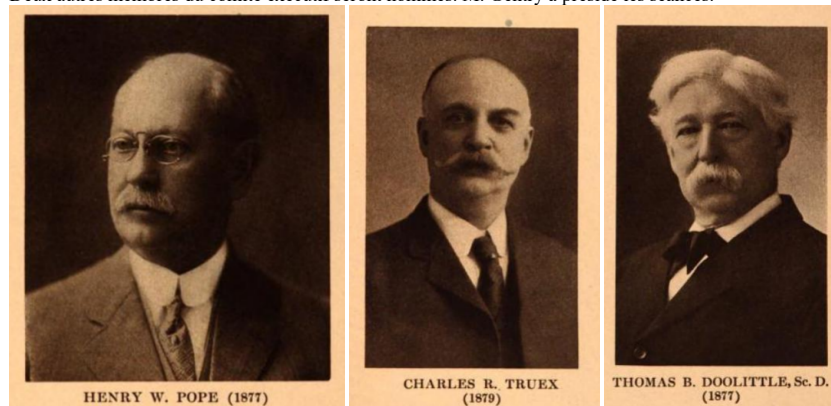
Président : [Theodore N. Vail](#), Boston.

Vice-présidents : N. W. Gentry, Atlanta, Géorgie ; B. E. Sunny, Chicago ; E. B. Field, Denver.

Secrétaire et Trésorier : [Henry W. Pope](#), New York.

Comité exécutif : [Thomas D. Lockwood](#), Boston ; [John J. Carty](#), New York ; Francis A. Houston, Boston.

Deux autres membres du comité exécutif seront nommés. M. Gentry a présidé les séances.

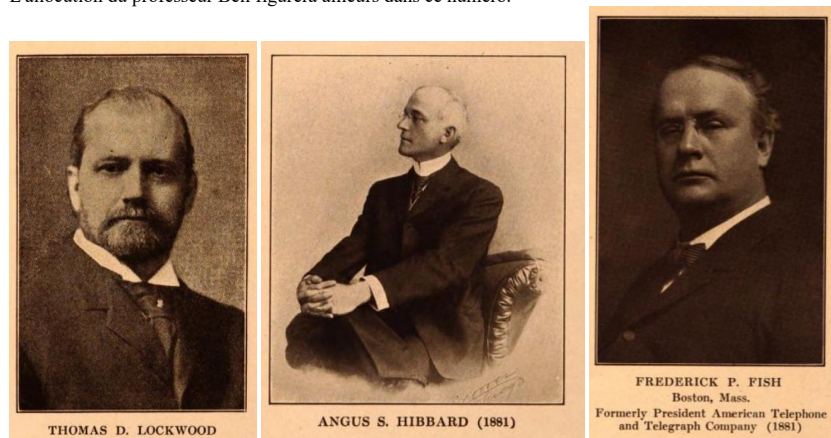


La cotisation annuelle de l'Association s'élève à 5 \$, et le premier à recevoir ce reçu fut W. L. Candee, pionnier du téléphone en 1877.

Les statuts et le règlement intérieur de l'Association des Pionniers ont été adoptés, ainsi que le projet d'assemblées annuelles. Toute personne ayant servi cinq années consécutives dans le secteur du téléphone avant 1891 peut devenir membre Pionnier de l'Association, et les Jeunes Pionniers sont composés de ceux ayant servi vingt et un ans après 1891.

Au cours de la journée, des allocutions ont été prononcées par [Alexander Graham Bell](#), Frederick P. Fish et [Thomas D. Lockwood](#).

L'allocution du professeur Bell figurera ailleurs dans ce numéro.



Jeudi soir, les membres de l'Association ont été reçus à une soirée théâtrale, invités par la New England Telephone Company.

Le vendredi matin, ils ont visité le central téléphonique principal de cette compagnie, et le vendredi après-midi, ils ont profité d'une agréable promenade en voiture jusqu'à Lexington et Concord.

Le vendredi soir, les visiteurs ont eu droit à un banquet très agréable offert par l'American Telephone & Telegraph Company.

Des chansons originales, composées et interprétées par [Angus S. Hibbard](#), ont été interprétées et interprétées, accompagnées d'une lanterne magique projetée sur un ciel serein. De nombreuses photos historiques relatives au téléphone, ainsi que les portraits de nombreux hommes éminents du secteur, ont été présentées.

Ces photos ont été accueillies par de nombreux applaudissements.

Ce fut particulièrement le cas lorsque des photographies de Theodore N. Vail, Edward J. Hall et John J. Carty ont été présentées.

Chaque invité au banquet a reçu, avec les compliments de la [Western Electric Company](#), une maquette du premier téléphone de Bell, un souvenir très prisé. Plusieurs lettres de regrets ont été lues, dont celles de Theodore N. Vail, B. E. Sunny, Frank B. Knight, C. E. Yost et George C. Maynard.

Vendredi après-midi, une photographie de tous ceux qui ont pu être rassemblés a été prise devant l'hôtel Somerset et est reproduite aux pages 970-971.



LEFT HALF OF GROUP, TELEPHONE PIONEERS OF AMERICA.

groupe de gauche



groupe de droite

Étaient présents à la convention et au banquet :

C. H. Wilson, F. A. Pickernell, H. I. Storke, M. Hglesen, Thomas D. Lockwood, J. J. Carty, C. E. Scribner, N. C. Kingsbury, Chas. W. Price, W. R. Abbott, J. N. Keller, A. S. Hibbard, F. P. Fish, Thomas Sherwin, W. R. Driver, C. F. Sise, Alexander G. Bell, H. B. Thayer, F. O. Vaille, Leland Hume, H. W. Pope, Thomas B. Doolittle, W. T. Gentry, A. L. Salt, H. F. Stevens, E. B. Baker, F. A. Houston, E. T. Holmes, C. J. Glidden, W. L. Candee, S. G. McMeen, R. T. McComas, H. G. McCulley, D. M. Adey, F. E. Kinsman, F. W. Harrington, George T. Manson, L. A. Madden, John J. Ghegan, C. A. Nicholson, C. W. McDaniel, Moses G. Parker, James Menzies, J. N. Culbertson, C. B. Burleigh, J. F. Canfield, Martin Joyce, A. H. Embler, C. B. Doolittle, F. P. Lewis, J. T. Moran, Thomas B. Bailey, V. M. Berthold, C. J. H. Woodbury, N. W. Lillie, K. J. Boynton, W. J. Denver, A. N. Bullens, T. J. Killian, W. J. Keenan, R. W. Devonshire, J. D. Ellsworth, George E. Betts, C. T. Keller, H. A. McCoy.

Plusieurs expositions historiques étaient présentées à l'hôtel Somerset, parmi lesquelles les suivantes, confiées à N. W. Lillie, entré dans le secteur du téléphone le 8 octobre 1877, et à **George K. Thompson**, entré dans le secteur il y a 30 ans :

Le standard téléphonique original à six lignes utilisé au bureau d'E. T. Holmes, 342 Washington Street, Boston, pour relier les banques par téléphone.

Les sonnettes à magnéto, les sonnettes à batterie, les commutateurs et les types d'appareils utilisés aux débuts du téléphone.

Les premières listes d'abonnés émises à Boston, New York, Chicago, Newark, New Jersey, et ailleurs.

Des photographies du bâtiment initialement utilisé pour un central téléphonique au 342 Washington Street, Boston, et du bâtiment situé au 518 Broadway, New York.

Circulaires originales distribuées à Boston et dans les environs décrivant les utilisations du téléphone.

Photographies des intérieurs des premiers centraux téléphoniques et nombreux documents intéressants.

Annuaire téléphonique le plus rare de New Haven, Connecticut.

Photographies d'un central téléphonique chinois à San Francisco.

Pièces du téléphone original de Bell de 1875.

Pièces du téléphone à boîtier métallique du Centenaire de Bell.

Téléphone unipolaire à membrane.

Émetteurs en forme de sept de Bell.

Récepteur en forme de sept de Bell.

Récepteur téléphonique de Bell : première forme.

Premier échantillon de fil de cuivre étiré.

Récepteur de Bell à des fins éducatives.

Fac-similé de l'émetteur original de Blake.

Émetteur de Blake, première forme commerciale.

Émetteur de Blake, dernière forme commerciale.

Modèle en coupe d'un récepteur bipolaire standard.

Coupe transversale d'un émetteur.

Première forme d'un support d'isolateur téléphonique. Compagnie de répartition téléphonique. Liste des abonnés, Boston et ses environs, et bien d'autres listes d'abonnés des débuts.

Service téléphonique russe.

Le service téléphonique en Russie est assuré en partie par l'État et en partie par des entreprises privées. Les zemstvos exploitent également le service téléphonique dans soixante-neuf comtés.

L'année dernière, l'État a entretenu quatre-vingt-dix-neuf lignes téléphoniques urbaines et quatre lignes longue distance. De plus, un service téléphonique était assuré entre trente villes par des lignes télégraphiques. Les recettes du réseau téléphonique public se sont élevées à 1 370 855 dollars et les dépenses à 774 393 dollars, générant un bénéfice de 596 462 dollars. Un service téléphonique était également assuré dans cinquante-cinq villes par des entreprises privées, et les recettes de l'État, provenant d'une taxe de 3 % prélevée sur le revenu brut de ces entreprises, se sont élevées à 77 466 dollars.

L'INVENTION DU TÉLÉPHONE.

DISCOURS D'ALEXANDER GRAHAM BELL DEVANT LES PIONNIERS DU TÉLÉPHONE, DÉCLARANT LES FAITS LES PLUS ANCIENNES JAMAIS PUBLIÉS AUPARAVANT

PRÉSENTÉ À BOSTON, LE 2 NOVEMBRE 1911.

Monsieur le Président, Messieurs, C'est un grand jour pour moi : la première réunion des pionniers du téléphone d'Amérique et du monde. C'est pour moi un grand plaisir de vous rencontrer tous aujourd'hui ; et pourtant, une certaine tristesse m'envahit. Je suis le premier pionnier du téléphone, et ma mémoire remonte aux tout débuts ; et les visages dont je me souviens si bien, ceux des anciens pionniers, que j'aurais aimé voir ici aujourd'hui, me manquent.

L'Association a la chance que l'un de ces anciens pionniers soit à la tête de l'organisation aujourd'hui : M. Théodore N. Vail, ce grand esprit organisateur qui préside aux destinées du système téléphonique américain. Je trouve un peu présomptueux de ma part de tenter de parler du téléphone aux téléphonistes. Vous m'avez tous tellement dépassé ! Le petit système téléphonique que je connais depuis longtemps, qu'est-il comparé au puissant système qui traverse notre pays sur toute son étendue aujourd'hui ? C'est à vous que ce grand développement est dû, et je sens qu'il me convient de parler très modestement du petit commencement qui a conduit à cette grande fin. Je ne peux rien vous dire du téléphone. Je ne peux pas vous parler du courant ondulatoire, du courant résistif et du courant pulsatoire. J'appartiens au passé, vous au présent ; Il me semble que le point le plus utile de mon intervention d'aujourd'hui serait peut-être de vous rappeler certains événements marquants du passé qui ont précédé l'organisation commerciale et le développement du téléphone.

C'est un sujet sur lequel je peux vous éclairer ; c'est le point sur lequel beaucoup d'entre vous sont peut-être faibles. Vous connaissez bien les développements ultérieurs ; vous êtes peut-être moins familiers avec les premiers.

La période qui marque les débuts du téléphone s'étend de 1874 à 1877. C'est en 1877 que le téléphone a véritablement débuté sa carrière commerciale. Je laisserai la suite à mon ami M. Lockwood et traiterai principalement des points qui ont précédé 1877. Bien sûr, pour aborder cette période de l'histoire du téléphone, je me dois d'être quelque peu personnel, car tout cela me concernait à cette époque. De 1873 à début 1876, j'habitais Salem, dans le Massachusetts, et je venais à Boston tous les jours pour mon travail. Ensuite, je passais mes vacances d'été au Canada, à Brantford, chez mes parents. Ces trois villes – Salem, Boston et Brantford – sont donc liées aux débuts du téléphone. Boston est par excellence le berceau du téléphone, car c'est là que tous les appareils ont été fabriqués et que les expériences importantes ont eu lieu. Brantford, au Canada, mon lieu de réflexion, où j'allais passer mes vacances d'été pour examiner la série d'expériences menées à Boston et planifier l'avenir. J'allais généralement à Brantford mi-juillet, j'y séjournais tout l'été et je revenais à Boston le 1er octobre. C'est ainsi qu'à l'été 1874, lors de ma visite à la maison de mon père à Brantford, en Ontario, alors que je réfléchissais à moi-même et discutais avec mon père des nombreuses expériences que j'avais menées à Boston concernant la reproduction de sons musicaux par l'électricité à des fins de télégraphie multiple, l'idée du téléphone à membrane a germé. C'est ainsi que la conception du téléphone est née à Brantford, en Ontario, à l'été 1874. Vous le connaissez tous. Il s'agissait pratiquement du même instrument que celui présenté dans le brevet figurant sur notre petit souvenir. Il s'agissait d'une conception théorique d'un téléphone magnéto, une conception très audacieuse, si je puis me permettre de le dire : les vibrations de la voix pouvaient créer des impulsions électriques semblables aux impulsions aériennes et produire un résultat audible à l'autre bout. À vrai dire, en tant qu'homme pragmatique, je n'y croyais pas vraiment ; en tant que théoricien, j'ai vu un téléphone parlant, qui nous permettait théoriquement de transmettre et de reproduire la parole à distance. Mais cela semblait trop beau pour être vrai qu'il soit possible de créer des impulsions électriques utiles par l'action même de la voix.

Ainsi, à mon retour à Boston en octobre 1874, et tout au long de cet hiver et du printemps 1875, au lieu de fabriquer l'appareil et de l'essayer, j'essayais de concevoir des méthodes pour augmenter l'intensité de ces onduations électriques. Je travaillais sur ce que l'on appelle aujourd'hui la méthode de la résistance variable. Cela est très bien illustré dans une lettre que j'ai écrite à M. Hubbard le 4 mai 1875, alors que j'expérimentais le passage d'un courant voltaïque dans un fil vibrant, avec l'idée que la variation de tension de ce fil, en produisant des variations de la résistance du circuit, produirait les onduations électriques souhaitées. De l'été 1874 au 2 juin 1875, le développement du téléphone fut retardé par l'idée que les impulsions magnétoélectriques ne seraient pas suffisantes à elles seules et nécessiteraient un courant de batterie.

Puis vint la découverte, que vous connaissez probablement tous, qu'un courant magnétoélectrique produisait par lui-même des effets sonores à une station réceptrice, et vous vous souvenez peut-être du pincement des anches qui eut lieu ce jour-là, le 2 juin 1875.

En un instant, toutes les difficultés qui s'opposaient à la solution pratique du téléphone disparurent, et l'ordre fut donné de construire le téléphone à membrane conçu à Brantford en 1874.

Le premier essai eut lieu vers la fin juin ou le 1er juillet 1875. Nous disposons des comptes rendus d'expériences du 1er juillet 1875, et je m'en souviens bien.

Nous n'avions qu'un seul téléphone à membrane, et le récepteur était un des anciens récepteurs à anches accordés. On le tenait contre l'oreille. On pressait l'armature contre l'oreille pour amortir ses vibrations. J'écoutais à cette armature pendant que Thomas A. Watson, mon assistant, était en bas, dans le bureau de Charles Williams Jr., au 109 Court Street, et criait au bout du fil. Puis nous avons changé de place. Je dois dire que je n'ai rien entendu.

Puis M. Watson est descendu pour écouter, et je suis monté pour parler.

Pendant que je parlais, M. Watson est arrivé en courant, tout excité, en disant : « Monsieur Bell, j'ai entendu votre voix très distinctement et j'ai presque compris ce que vous avez dit. » C'était gratifiant, mais cela aurait été encore plus gratifiant si j'avais pu entendre cela aussi.

Voyez-vous, l'atelier de M. Williams était un endroit très bruyant. M. Watson était habitué à ce bruit et entendait beaucoup mieux que moi. J'avais plus l'habitude que M. Watson de crier fort, de sorte qu'il avait l'avantage sur moi pour entendre et que j'avais l'avantage sur lui pour parler. Les résultats seraient très décevants à ce moment-là : pourtant, encouragé par ces résultats, aussi médiocres fussent-ils, je me suis immédiatement mis à préparer le cahier des charges d'un brevet. En septembre 1875, je travaillais sur le cahier des charges du désormais célèbre brevet. En octobre 1875, le brevet était finalisé. Mais il n'a pas été déposé en octobre 1875. Un long retard s'en est suivi, car j'étais tellement imprégné de la valeur de cette grande invention que je ne me contentais pas de déposer des brevets pour l'Amérique seule ; il fallait que je les dépose pour tous les pays du monde. Mais cela, vous savez, nécessitait de l'argent, et je n'en avais pas. MM. Saunders et Hubbard, qui étaient mes associés et qui menaient mes expériences, ont payé le coût de mes expériences et du brevet américain. Ils étaient trop avisés pour toucher aux brevets étrangers. J'ai donc dû aller de l'avant et voir ce que je pouvais faire pour que ce grand brevet soit exploité à l'étranger, ce qui a entraîné de gros retards. Je suis allé au Canada pour interviewer des amis canadiens et j'ai finalement conclu un accord avec l'honorable George Brown, qui fut un temps Premier ministre du Canada, selon lequel lui et son frère, Gordon Brown, prendraient des brevets en Angleterre et peut-être dans d'autres pays, à une condition : que je ne dépose pas de demande de brevet américain avant d'avoir reçu d'eux une confirmation que cela n'interférerait pas avec les demandes à l'étranger. Et c'est ainsi que le brevet américain a traîné pendant des mois, jusqu'à ce que M. Hubbard dise enfin un mot discret à mes avocats à Boston : « Inutile d'attendre plus longtemps que M. Brown ; déposez simplement le brevet. » Et le brevet a été déposé à mon insu et sans mon consentement. C'est une grande chance qu'il l'ait fait.

Cela a évité bien des ennuis et des interférences avec l'Office des brevets, etc., et c'est sur ce brevet que repose tout le système téléphonique des États-Unis.

Je pense qu'il serait bon d'aborder quelques points importants.

Le brevet a été déposé le 14 février 1876 ; il a été accepté le 3 mars 1876. J'étais à Washington au moment de l'octroi. Je savais que le brevet avait été accordé le 3 mars 1876, car cela s'est produit un jour de fête, et c'est arrivé comme une sorte de cadeau d'anniversaire.

Après l'octroi du brevet, il y a eu une période de publication, et je voudrais parler maintenant d'un fait très curieux. Dans le cas des nouvelles inventions, on nous fait généralement croire que le public est prêt à tout accepter, mais que les scientifiques sérieux sont les plus sceptiques. J'ai constaté exactement le contraire dans le cas du téléphone. Le public en général et les hommes d'affaires du pays ont mis beaucoup de temps à percevoir la valeur du téléphone.

Le monde scientifique, en revanche, l'a adopté immédiatement. Ma première communication sur le sujet a été présentée ici à Boston devant la Société américaine des arts et des sciences le 10 mai 1876. J'ai ensuite été invité à donner une conférence devant la Société des arts à l'Institut de technologie, le 10 mai. 25, 1876.

Puis survint un événement marquant, dont je parlerai brièvement, bien qu'il soit à l'origine de la connaissance du téléphone par le monde. Ce fut l'Exposition du Centenaire, en 1876. M. Hubbard et M. Saunders, qui étaient financièrement intéressés par le téléphone, souhaitaient que cet instrument soit exposé à l'Exposition du Centenaire. À cette époque – et même aujourd'hui, je crains que ce ne soit vrai – je n'étais pas très sensible aux questions commerciales, n'étant pas moi-même un homme d'affaires. J'avais une école de physiologie vocale à Boston. J'étais en pleine période d'examen. Mes élèves, ceux qui étudiaient sous ma direction, étudiaient pour devenir professeurs de la parole aux sourds, et je ne pouvais pas me permettre, à ce moment-là, d'aller à Philadelphie pour assister à l'exposition. Cependant, nous avons constaté, à propos de l'exposition, que tous les L'examen des appareils nécessitant du calme devait avoir lieu le dimanche 25 juin.

Il fut donc souligné que le dimanche interférerait moins avec mes activités professionnelles qu'un autre jour. J'acceptai donc de descendre et de passer le dimanche, et pas plus.

Observatoire, et grâce au professeur Rogers, j'utilisais cette ligne la nuit, lorsqu'elle n'était pas nécessaire pour des raisons de temps. Je la faisais relier à mon laboratoire et, la nuit, je réalisais des expériences entre l'Observatoire de Cambridge et Boston, essayant de déterminer les conditions propices au service téléphonique sur de longues lignes.

Puis vint une série d'expériences remarquables sur les lignes de la Eastern Railroad Company. Une expérience fut réalisée le 26 novembre 1876, au cours de laquelle une conversation eut lieu entre moi-même, à Boston, au dépôt de Hastern Railroad, et Thomasm A. Watson, à Salem.

« Nous avions augmenté la distance à dix-huit milles. » Puis nous avons expérimenté une ligne menant à North Conway, à 230 kilomètres, faisant de Salem une étape vers North Conway. C'était une extension remarquable. » Il fut décidé d'envoyer un homme à North Conway, et M. Watson s'y rendit avec une pile d'appareils, avec toutes sortes de modifications. Maintenant que nous avions l'occasion de les tester sur un circuit de 230 kilomètres, nous étions déterminés à en tirer parti, même si nous devions y passer jour et nuit. Nous avons transporté toutes sortes d'appareils. J'étais à Boston et lui à North Conway. Je pense que ce fut vraiment l'expérience la plus importante jamais réalisée dans le cadre de la libre communication commerciale. Cette expérience eut lieu le 3 décembre 1875, lorsque nous bénéficions d'une communication libre entre Boston et North Conway. Nous avons ensuite essayé différentes bobines, avec des fils fins, des fils épais, des bobines courtes, avec et sans batterie. Suite à ces expériences, nous avons abandonné la batterie et nous sommes tournés vers le magnéto-téléphone seul, en laboratoire. Cela nous amène à la fin de 1876.

Je ne peux guère vous en dire plus à ce sujet avant son utilisation commerciale. à la Société philosophique de Washington. Le 31 janvier 1877, une expérience a eu lieu à Boston, qui a suscité beaucoup d'intérêt à l'époque, bien que son importance fût moindre que celle des autres. Il s'agissait d'une communication entre l'usine de chaussures en caoutchouc et la résidence de M. Converse à Malden, mais elle a attiré l'attention du public sur le téléphone. Le 21 janvier, une exposition publique a eu lieu sur la ligne de l'Eastern Railroad, sans batterie. Une conversation a eu lieu entre Boston et Salem ; et peu après, à peu près à cette époque, au début de 1877 ou à la fin de 1876, un événement assez intéressant s'est produit. J'avais parmi mes étudiants à l'Université de Boston un jeune étudiant japonais nommé Tsawa. Il est venu me voir pour étudier la prononciation anglaise. Bien sûr, lorsqu'il a entendu parler du téléphone, il s'est montré très intéressé. Il a demandé : « Est-ce que cet appareil parlerait japonais ? » J'ai répondu : « Bien sûr, dans n'importe quelle langue. » Il a semblé très étonné et a dit qu'il aimerait essayer. J'ai dit qu'il pouvait essayer. Il est allé à une extrémité du circuit et je me suis placé à l'autre. Il a parlé japonais et je lui ai rapporté le résultat. Il m'a demandé s'il parlait japonais. J'ai répondu : « Il parlait japonais, mais je ne le comprenais pas bien. » Il n'était pas tout à fait satisfait et a demandé la permission d'amener des amis japonais de Harvard. J'ai répondu : « Bien sûr. » Il y amena deux jeunes hommes, qui parlèrent et écoutèrent au téléphone ; le japonais fut ainsi la première langue étrangère parlée au téléphone. Ces deux Japonais étaient des hommes exceptionnels. Je ne savais pas qui ils étaient à l'époque, mais des années plus tard, cela me fut révélé. J'étais au Japon, à Yokohama, lorsque les Américains résidant au Japon donnèrent un banquet au nouveau ministre japonais qui se rendait à Washington. « Monsieur Bell, le 13 janvier 1877, j'ai donné une conférence à M. Kamura, alors à la tête des affaires japonaises. » On m'invita à assister au banquet, et au lieu de me présenter à M. Kamura, il s'approcha de moi et me dit : « Je n'ai pas besoin de présentation à M. Bell. Je le connaissais depuis des années. » Et il s'avéra qu'il s'agissait d'un de ces étudiants japonais. Puis, j'ai découvert l'autre chose de façon assez curieuse. Le gouvernement japonais avait envoyé le baron Kaneko dans ce pays à l'époque de la guerre russo-japonaise. Il était venu à Washington et avait donné une conférence devant la National Geographic Society. J'étais alors président de cette société. Ainsi, une fois le dîner terminé et le moment venu de parler, le baron Kaneko avait déclaré : « J'ai connu le Dr Bell il y a des années », et il avait raconté son

histoire sur l'utilisation du téléphone. Ces deux hommes, les plus éminents du Japon actuel – le baron Kaneko et M. Kamura – étaient donc ceux qui avaient entendu le téléphone pendant l'hiver 1876-1877.

Encore quelques mots, et j'en aurai terminé.

Le 12 février 1877, j'ai donné une conférence devant l'Essex Institute à Salem, dans le Massachusetts, et les lignes étaient connectées à Boston. Le discours était transmis entre Boston et Salem, et l'auditoire pouvait généralement entendre la voix de l'orateur, tandis que ceux qui s'approchaient du téléphone pouvaient converser avec M. Watson. À l'invitation de l'Essex Institute, cette conférence a été reprise le 23 février 1877, l'entrée étant payante ; à cette occasion, les recettes de ma conférence téléphonique ont été remises. Je suis immédiatement allé à Boston et nous avons fait construire un petit téléphone en argent, et il est intéressant de se rappeler qu'il a été fabriqué avec les premiers revenus générés par le téléphone.

À cette occasion, un incident très intéressant s'est produit. Un journaliste du Boston Globe a eu la brillante idée d'envoyer une dépêche à son journal de Boston par téléphone, et à cette occasion, la première dépêche de journal jamais envoyée par téléphone fut envoyée à Boston par le Boston Globe. C'est, je crois, plus que tout autre chose, ce qui a éveillé la conscience de la presse internationale quant aux avantages du téléphone. Cet article du Boston Globe fut copié dans le monde entier et eut une grande influence sur l'opinion publique.

Le 3 avril 1877, nous avons pu communiquer librement entre Boston et New York. Le 5 avril 1877, une conférence eut lieu à Providence, dans le Rhode Island, à laquelle assistèrent de nombreuses personnes. Le discours fut transmis à Boston depuis Providence, et un clairon de Boston, bien connu à Providence, joua, le son étant entendu dans toute la grande salle de Providence, dans le Rhode Island.

Le 4 avril 1877, fut inaugurée la première ligne téléphonique spécialement conçue pour la téléphonie. Elle reliait simplement le bureau de Charles Williams Jr. à Boston à une maison de grande hauteur. C'était une ligne courte, mais c'était la première des centaines de milliers de kilomètres de lignes téléphoniques qui ont été posées depuis.

[\(Document original en pdf\)](#)

Aspects de la propriété publique.

Peut-on tracer une ligne de démarcation entre les entreprises qui devraient être publiques et celles qui ne le devraient pas ?

Existe-t-il un principe directeur, ou une formule à la fois explicite et complète, suffisamment précise pour servir de référence en cas d'urgence ?

La réponse est qu'aucune solution aussi simple n'a été trouvée, et ne le sera probablement jamais.

Mais certaines considérations, prises ensemble, peuvent constituer bien plus que des balises de fortune.

Les plus fervents défenseurs de la propriété publique, par exemple, admettent qu'une municipalité n'est pas justifiée de tenter de répondre à une demande qui n'est pas suffisamment importante et constante pour assurer la pleine utilisation des installations nécessaires. Les plus ardents opposants à la propriété publique, en revanche, admettent que, pour de nombreux services publics, la balance des avantages penche en faveur de leur municipalisation. Ainsi, personne ne s'oppose à ce que les réseaux d'égouts, les marchés, les réseaux d'eau, les bains, les cimetières et les abattoirs soient publics, tandis qu'en règle générale, il est très probable que la gestion des ports et des docks soit confiée aux autorités locales. Dans tous ces cas, où la municipalisation est généralement jugée nécessaire, trois conditions semblent généralement remplies : (1) L'entreprise est une entreprise qui constituerait un monopole complet si elle était privée ; (2) Les services rendus sont d'une grande importance pour la communauté dans son ensemble. (3) Le juste prix à payer pour les travaux exécutés n'est pas facile à estimer à l'avance. Lorsqu'une entreprise remplit ces trois conditions, l'argument en faveur de sa cession à l'État, avec ou sans exploitation publique, est si fort qu'il est pratiquement insurmontable.

Tout monopole absolu et irremplaçable fournissant à une collectivité un service public essentiel à des conditions qui ne peuvent être réglementées à l'avance est par conséquent un sujet propice à la municipalisation.

Cependant, c'est plutôt sur les entreprises qui tendent à devenir des monopoles et qui ne présentent pas de difficultés insurmontables de supervision et de contrôle publics – telles que les usines à gaz, l'éclairage électrique, les tramways et les téléphones – que la bataille pour et contre la municipalisation a principalement fait rage. Et à cet égard, l'exemple et l'expérience de la Grande-Bretagne sont de la plus haute importance. Aucun pays au monde ne s'est autant lancé dans la politique de commerce municipal et aucun n'en démontre plus clairement les effets positifs et négatifs. La dette locale du Royaume-Uni s'élève à plus de 3 000 000 000 \$; les capitaux investis dans des projets de reproduction dépassent 1 500 000 000 \$; la dette moyenne par habitant des dix-huit principales villes britanniques est d'environ 114 \$.

—Sidney Brooks, dans The North American Review.



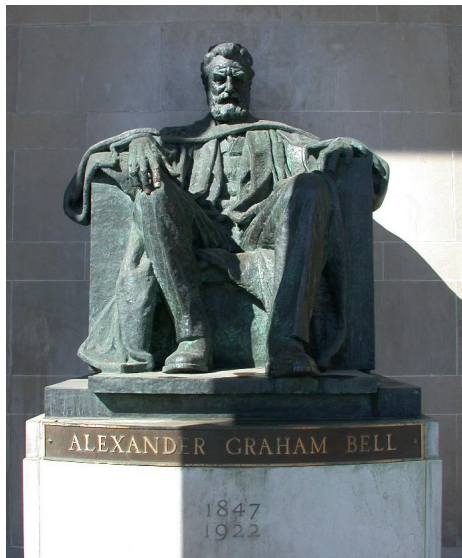
Certificate from the Telephone Pioneers of America issued in 1938

1947 Commémoration de l'école Franklin

En 1947, les Pioneers Chapters, alors appelés Telephone Pioneers of America, célébrèrent le centenaire de la naissance d'Alexander Graham Bell par des banquets et d'autres événements. Ils inaugurèrent également une plaque sur le mur de l'école Franklin, au croisement de la 13e et de la rue K, à Washington, D.C., en hommage à l'invention du photophone par Bell, précurseur des communications par fibre optique, qu'il qualifiait de « sa plus grande invention ». La plaque indiquait :

« Du dernier étage de ce bâtiment a été envoyé le 3 juin 1880 par un faisceau de lumière jusqu'au 1325 L' Street. Le premier message téléphonique sans fil • Dans l'histoire du monde. • L'appareil utilisé pour envoyer le message • Le photophone a-t-il été inventé par • Alexander Graham Bell • inventeur du téléphone • Cette plaque a été placée ici par • Alexander Graham Bell Chapter • Telephone Pioneers of America... » .

Statue de Bell par Cleeve Horne



En juin 1949, la section Charles Fleetford Sise des Pionniers du Téléphone a commandé et inauguré une grande statue de Bell dans le portique principal du nouvel immeuble Bell Telephone Building de Brantford , en Ontario, sur la rue Market. Étaient présents à la cérémonie officielle : Mme Gilbert Grosvenor, la fille de Bell, Frederick Johnson , président de la Compagnie de Téléphone Bell du Canada , TN Lacy, président des Pionniers du Téléphone, et Walter J. Dowden, maire de Brantford. La statue avait été conçue et réalisée par AE Cleeve Horne dans son atelier de Toronto, puis coulée en bronze à Corona, dans l'État de New York, par Salvatore Schiavo. De chaque côté du monument figure l'inscription gravée : « En reconnaissance de l'inventeur du téléphone ». Le style de la statue a été comparé à celui de la statue du Lincoln Memorial à Washington, D.C., par Daniel Chester French . L'inauguration de la statue de Bell a été diffusée à l'échelle nationale par la Société Radio-Canada .

1954 Thomas Philip Henderson

Le 12 juin 1954, une trentaine d'officiers et plusieurs dizaines de membres des Pionniers ont rendu hommage à un ancien et premier pionnier du téléphone, le révérend **Thomas Philip Henderson**, au cimetière Elmwood de Perth, en Ontario . Les Pionniers du téléphone présents provenaient principalement de la division de 7 900 membres de la section Charles Fleetford Sise des Pionniers en Ontario et au Québec, participant à une conférence de trois jours dans la ville où Henderson fut inhumé après sa mort en 1887. Environ 200 Pionniers et autres dignitaires ont assisté à la cérémonie commémorative au cimetière, où une plaque à la mémoire de Henderson a été dévoilée, à laquelle assistait également son arrière-petite-fille.

En 1870, Alexander Melville Bell immigra au Canada avec sa femme, son fils Alexander Graham Bell, malade (dépassant à cause de la tuberculose), et sa belle-fille veuve. Après leur arrivée à Québec le 1er août 1870, les Bell prirent le train pour Montréal , puis pour Paris, en Ontario , afin de séjourner au presbytère du révérend Thomas Philip Henderson, pasteur baptiste et ami proche de la famille, qui avait probablement étudié avec Melville en Écosse. Après un bref séjour de quelques jours chez le révérend Henderson, la famille Bell acheta une ferme et un verger de 5,5 hectares (13 acres) en périphérie de Brantford , en Ontario, pour 2 600 \$, qui constitue aujourd'hui le lieu historique national du Homestead Bell . Les Bell bénéficièrent probablement de l'aide du révérend Henderson dans leurs recherches.

Alexander Melville Bell nomma Henderson agent général de sa compagnie de téléphone « pour le Dominion du Canada » après que Melville eut reçu 75 % des droits de brevet canadiens de son fils Alexander Graham en 1877. En septembre 1877, les Bell installèrent une ligne téléphonique de 5,25 km (3,25 milles) à partir de leur propriété familiale pour la relier à la maison du révérend Henderson, au centre-ville de Brantford. Henderson rejoignit ensuite la Compagnie de téléphone Bell du Canada à son siège social de Montréal, où il devint acheteur et magasinier jusqu'à sa mort en 1887.

Les pionniers du téléphone en Amérique parlent ; Discours d'octobre 1944

Résumé

Page revient sur les circonstances entourant la Grande Dépression et la guerre. Il souligne l'importance d'un service client de qualité tout au long de ses près de 21 ans au sein du Bell System. Il se réjouit de vivre une période plus prospère et active au sein de l'entreprise.

Tout au long de la Seconde Guerre mondiale, Bell Systems a su tirer parti de la bonne réputation qu'elle s'était bâtie pendant la Grande Dépression et la Première Guerre mondiale. Ses performances antérieures ont contribué à inspirer confiance à ses clients, qui ont fini par tolérer et croire ses déclarations lorsqu'elle affirmait que les retards des appels interurbains étaient bel et bien dus à la guerre.

Page explique que les avantages de traiter ses clients avec courtoisie, gentillesse et serviabilité sont infinis, surtout lorsque les personnes sont sous pression. Lorsque les services téléphoniques (circuits ou standards) étaient insuffisants dans les camps militaires et les bases navales, la gentillesse des responsables et des opérateurs a eu une influence positive sur la perception de l'entreprise.

Thèmes clés

- Réputation de l'entreprise
- Service client
- Principes de Page
- Gérer pour demain
- Prouvez-le par l'action
- Comprendre que le véritable caractère d'une entreprise s'exprime par ses collaborateurs
- Restez calme, patient et de bonne humeur
- Dis la vérité

Chapitre Edward J. Hall des Pionniers du Téléphone d'Amérique; New York, NY 27 octobre 1944

CONFÉRENCE

Comme vous le savez, je ne suis pas assez âgé dans le système Bell pour être un pionnier. Je suppose que lorsque M. Campbell m'a demandé de prendre la parole, il rendait hommage au mouvement de jeunesse.

En fait, si les choses se déroulent normalement, je ne pense pas devenir un jour un pionnier. Non pas que je n'espère pas atteindre mes vingt et un ans dans le système Bell, mais parce que je n'ai guère d'espoir de voir les choses se dérouler normalement.

Je suis entré dans ce métier pendant l'essor économique anormal de la fin des années 1920. Puis est arrivée la dépression anormal. Puis est venue la prolongation anormale de la dépression, puis les anomalies du prélude à la guerre. Nous sommes maintenant dans une période anormal de guerre. Si la moitié des plans d'après-guerre prévus sont mis à exécution, ne serait-ce qu'à moitié, nous allons vivre une période véritablement anormal après la guerre.

On m'a raconté dans les journaux, les magazines, les brochures, les livres et à la radio que cette période de prospérité maléfique des années 1920 était la cause de tous les problèmes que nous avons connus depuis. J'ai entendu des gens réclamer toutes sortes de sacrifices pour que nous ne revoyions jamais leur pareil. J'avoue être un peu philistin. Quand ils étaient avec nous, j'aimais bien les années 1920.

Il se passait beaucoup de choses. Les salaires augmentaient, les tarifs baissaient. Nous ouvrons des services dans toutes sortes d'endroits en Europe. Il y avait beaucoup de nouveaux emplois, de nouveaux projets, et beaucoup de gens obtenaient des augmentations de salaire. Tout le monde était joyeux et confiant. Et il était d'usage que les gens reçoivent la majeure partie de leur salaire.

Puis vint la plus longue dépression du monde. Depuis, ce qui se passe me rappelle la récolte de coton de l'oncle Élie.

Lui et sa femme, tante Frances, vivaient dans une petite cabane et cultivaient le coton dans une petite ferme. Un automne, oncle Elijah apporta ses deux balles à l'égreneuse. L'égreneuse était dirigée par le même homme qui tenait le magasin de campagne. Deux balles, c'était une bonne récolte et, pour une fois, le prix atteignait 10 cents la livre.

Elijah partit de bonne humeur. Il revint un peu dégrisé.

« Qu'est-ce que tu as eu ? » demanda tante Frances.

« Cent neuf dollars pour le coton et un peu plus de dix-huit dollars pour les graines. »
« Que Dieu te bénisse, laisse-moi voir l'argent. »
« À propos de cet argent, Frances, les canards l'ont eu. »
« Comment tu veux dire que les canards l'ont eu ? »
« Eh bien, M. McKeithen dit : « Elijah, c'est du bon coton et en plus, c'est un bon prix, coton et graines 127 \$. » Puis il ouvre un livre qu'il avait et commence...
« Déduisez quatre dollars et cinquante cents pour le calicot acheté par Frances. Déduisez trois dollars et soixante-dix cents pour un collier de mule. Déduisez six dollars sept cents pour les menues dépenses. »
« Déduis ça, déduis ça, déduis tout. Et quand il aura fini de déduire, il aura toute l'affaire et ce chapeau que je t'ai apporté, ça viendra de la récolte de l'année prochaine. »
Depuis le début de la dépression, les déductions sont actives ici.
Tant que la guerre fait rage et jusqu'à ce que l'infanterie arrive à Berlin et à Tokyo, rien n'a vraiment d'importance si ce n'est de continuer la guerre.
Il est également essentiel de bien comprendre que la guerre ne sera pas terminée tant qu'elle ne sera pas terminée. L'estimation provisoire de la victoire est peut-être claire, mais elle ne sera pas terminée tant qu'elle ne sera pas menée à bien. Je suis optimiste quant à nos forces combattantes, mais nous devons garder à l'esprit que nous ne sommes pas encore à Berlin et que, malgré les exploits exceptionnels de notre marine, nous ne sommes pas encore revenus au niveau où nous étions la veille de Pearl Harbor. De plus, nous ne sommes pas encore en mesure d'atteindre le gros de l'armée japonaise, qui se trouve en Chine et au Japon.
Mais une fois la guerre terminée, si nous devons être anormaux, je suis pour une activité anormale, une prospérité anormale, une joie anormale. Je suis pour beaucoup d'emplois, beaucoup de promotions et pour qu'une bonne partie de la solde soit versée à celui qui l'a gagnée. De plus, je suis assez jeune et optimiste pour penser qu'une telle chose pourrait se produire.
Si c'est le cas, nous, au sein du Bell System, allons devoir faire quelque chose.
Tout d'abord, il nous faut beaucoup d'argent. Impossible d'installer un million ou plus de téléphones d'une année à l'autre sans argent, et en abondance. Pourtant, nous devons faire cela et plus encore si nous voulons rattraper les commandes en suspens et rester dans la course à une Amérique prospère. De nombreux standards téléphoniques et lignes payantes sont associés à ces téléphones. Sans oublier les câbles coaxiaux et les circuits de relais radio pour les téléphones et la télévision. Et lorsque nous aurons bien commencé ces choses, les laboratoires auront probablement des projets pour passer d'une zone à l'autre à la numérotation interurbaine. Au-delà de cela, ils recommanderont des choses dont nous n'avons même pas encore le nom. Si vous avez juste l'argent pour installer quelque chose, ils l'inventeront pour vous, car ce sont les gens les plus intelligents et les plus occupés que vous ayez jamais vus. Lorsqu'ils cesseront de produire un appareil incroyable et fantastique après l'autre pour tuer les Allemands et les Japonais, et qu'ils reprendront leur rythme de croisière téléphonique, beaucoup de gens seront occupés à fabriquer, installer et faire fonctionner les choses qu'ils imaginent. Où allons-nous trouver l'argent pour faire tout cela ?
Il n'y a qu'un seul endroit où l'obtenir : la plus grande réserve d'argent au monde, l'épargne des Américains. 660 000 personnes investissent actuellement dans notre entreprise. Ces personnes et d'autres comme elles investiront tout ce dont nous avons besoin, à condition que nous le gardions en sécurité et que nous le payions équitablement. On ne les convainc pas de notre honnêteté par des promesses. Ils jugent à la performance. Ils ont cru en nous parce que nous avons été performants. Ils ont disposé d'un investissement sûr, qui leur a rapporté un rendement équitable : environ 6,75 % du capital investi. C'est sur cette base qu'ils ont fondé leur confiance. C'est sur cette base que nous obtiendrons les fonds nécessaires pour rester actifs et efficaces à l'avenir. C'est sur cette base que nous pourrions mettre en place les nouvelles solutions qui amélioreront le service et le rendront plus économique pour le public.
Ces nouveautés sont économiques. Elles permettent des économies de main-d'œuvre. Grâce à elles, les hommes et les femmes accomplissent davantage qu'avant et le public bénéficie d'un service meilleur et moins cher.
Et le côté irlandais de la chose, c'est que les dispositifs permettant d'économiser de la main-d'œuvre dans le système Bell ont toujours nécessité plus de main-d'œuvre, et non moins, car ce sont eux qui font croître l'entreprise. Il y a plus d'opérateurs aujourd'hui qu'à l'époque où tout était manuel, plus de monteurs de lignes maintenant que nous avons le câble qu'à l'époque où toutes les lignes étaient à fil nu, et plus d'employés de bureau qu'avant l'arrivée de toutes sortes de machines de bureau.
Il ne nous reste plus qu'à nous assurer de pouvoir récupérer l'argent de la caisse publique. Si c'est le cas, nous allons vivre une expérience exceptionnelle. Je ne sais pas pour vous, mais moi, je peux en supporter une bonne dose.
Voilà pour le côté matériel de cette affaire.
Il y a un autre côté. Ce n'est pas seulement une entreprise.
Le système Bell ne se résume pas à un ensemble d'entreprises. Pour la plupart d'entre nous, c'est notre vie.
Ce n'est pas seulement ce qui nous guide, c'est la manière dont nous vivons. Ce que fait le système Bell est la mesure de ce que nous sommes.
Le système Bell a une bonne réputation. C'est une bonne chose.
C'est une satisfaction intérieure de sentir que l'on appartient à une bonne équipe, à une entreprise valorisante et bien menée. Et si les simples connaissances, les voisins, les journaux et le monde en général parlent en bien de votre entreprise, il est plus agréable d'en parler que si elle a mauvaise réputation. Une maison a meilleure allure lorsque les jeunes viennent vous complimenter sur votre lieu de travail plutôt que de vous poser des questions sur son caractère ou ses réalisations.
Nous avons maintenant une bonne réputation. Nous l'utilisons. Lorsque nous expliquons au public que c'est à cause de la guerre qu'il n'a pas de téléphone et qu'il doit s'attendre à des retards sur les appels interurbains, il nous croit. Cette conviction se fonde sur les performances passées. Nous recevons moins de plaintes pour un service médiocre que jamais auparavant pour un service de qualité supérieure. C'est la preuve de la tolérance du public à la guerre, mêlée à sa confiance en nous. Mais c'est aussi autre chose. Je voudrais vous lire une lettre récemment parvenue au bureau de Los Angeles.

19 septembre 1944 Compagnie de téléphone de Californie du Sud

Los Angeles, Californie

Chers messieurs,

Hier, je suis venu à votre bureau au sujet d'un équipement pour amplifier le son de mon téléphone, car je suis malentendant.

C'était une expérience inoubliable ; votre bureau semblait si reposant et calme, comparé aux rues et aux magasins.

La manière courtoise avec laquelle nous avons été reçus, que ce soit pour une réclamation ou pour un service supplémentaire, et escortés jusqu'à notre chaise, puis jusqu'au bureau où nous avons été accueillis avec le sourire.

En attendant mon tour, reposant dans ce fauteuil très confortable et cette atmosphère tranquille, il me semblait que nous étions dans un autre monde et que nous nous attendions à entendre une chorale ou une symphonie, comme celles que nous entendons tous les lundis soirs à l'Heure du Téléphone.

En ces temps de prix plafonds, de restrictions et de rationnement, il y a une chose qui n'a pas de limite et c'est la courtoisie, comme l'a illustré ma visite d'hier, et l'expérience a été si inhabituelle et agréable que je ne peux pas laisser passer l'occasion de dire : Merci.

Bien sincèrement,

(Signé) Arthur W. Redfern

Vous remarquez la phrase « Il y a une chose qui n'a pas de limite : la courtoisie. » Des paroles aimables et de la serviabilité. On ne peut pas se contenter de les porter comme un pardessus. Elles doivent être naturelles. Et qui plus est, elles ne servent à rien si elles ne sont pas associées à la compétence. La plupart des gens sont naturellement bienveillants. Mais beaucoup n'ont ni le caractère ni la formation nécessaires pour faire preuve d'une courtoisie compétente sous pression ou dans des circonstances difficiles. Je ne sais pas si vous avez tous pensé à nos expériences dans les camps et les bases navales. Les garçons voulaient appeler chez eux. Ils voulaient généralement appeler à peu près au même moment. C'était impossible. Nous ne pouvions pas fournir les circuits ni les standards. Et pourtant, partout où l'on va, les soldats et les marins ont un bon mot pour les compagnies de téléphone. Certes, nous n'avions pas d'installations, mais nous avions des gestionnaires et des opérateurs. Et ces gestionnaires et ces opérateurs étaient des gens sympathiques, qui savaient comment rendre leur amabilité efficace. Ils ont transformé un handicap en atout. Et ils s'amusaient beaucoup. C'est amusant de lancer quand on a du matériel sur la balle.

Nous avons déjà cette responsabilité de maintien de l'ordre dans une large mesure. À ma connaissance, le seul moyen d'en faire un atout est de montrer à tous quel genre de personnes sont les gens de Bell System. Et ce ne sera pas si facile, car la pression va durer un certain temps et s'intensifier. Nous en avons déjà la surface. Nous en connaissons le corps plus tard. Cela me rappelle ce qu'un soldat de la 92^e Division a dit à son camarade en route pour l'Afrique du Nord.

Ils contemplaient le roulement incessant de la mer sans fin. Rien que de l'eau en vue. Finalement, l'un se tourna vers l'autre et dit : « Amos, c'est une énorme masse d'eau.

Regarde là-bas. C'est une énorme masse d'eau – et en plus, c'est juste le sommet. »

Il y aura beaucoup d'agitation en bas, et le public perd parfois vite patience. Je me souviens souvent d'un petit politicien de Caroline du Nord qui avait connu les sautes d'humeur de la population. Il revint en héros après la dernière guerre et reçut un accueil chaleureux. Il y eut de nombreux discours fleuris, mais aucun ne mentionna les propos durs tenus à son égard lors d'occasions précédentes. En se levant pour répondre, il fit remarquer, avec un certain humour, qu'il appréciait grandement les paroles aimables de ses voisins, mais il se rappelait que, même pour un homme de grande taille, il n'y avait que 40 centimètres entre une tape dans le dos et un coup de pied aux fesses.

L'humeur du public peut changer rapidement. La tolérance engendrée par la guerre peut s'estomper rapidement une fois les combats terminés, mais ni l'impatience ni l'irritation ne peuvent faire grand-chose face à une solide courtoisie compétente. Je ne m'inquiète pas des changements d'humeur du public si nos performances ne se dégradent pas. Les deux prochaines années montreront à nos voisins quel genre d'individus nous sommes. Et ces performances influenceront grandement le genre de vie que nous mènerons par la suite.

Un grand philosophe que je connais se livre à une profonde spéculation sur l'origine, le développement et la guérison de cette curieuse caractéristique humaine qu'il appelle « persécution postprandiale ». Pourquoi des personnes ayant bien mangé et bien mangé devraient-elles s'attirer une avalanche de paroles ? Ses recherches ne sont pas terminées. Il n'y a pas de réponse apparente au problème. C'est uniquement par une longue habitude que j'ai passé vingt minutes de votre temps à vous raconter des choses que vous savez déjà, et en dix fois plus de mots que nécessaire.

Je vais vous prouver que cette dernière affirmation est vraie en vous donnant le discours complet en deux phrases.

Premièrement, vous pouvez embaucher beaucoup de gens si vous avez bien traité le peuple américain afin qu'ils vous donnent l'argent pour le faire. Deuxièmement, une réponse douce apaise la colère et le caractère se montre le plus efficace lorsque les choses sont difficiles.