

Le répondeur téléphonique

Un répondeur téléphonique est un serveur vocal interactif dont le but principal est de répondre de façon automatique à un appel téléphonique à la place d'un utilisateur. Un répondeur s'enclenche automatiquement lorsqu'un correspondant est indisponible ou ne souhaite pas répondre à l'appel entrant.

À la différence des systèmes de messagerie vocale, qui sont aujourd'hui intégrés dans les services des opérateurs de réseaux mobiles ou des FAI (voix sur IP) et qui l'ont peu remplacé, le répondeur est physiquement installé dans les locaux de l'utilisateur, habituellement branché ou intégré à un terminal téléphonique.

Bien que les anciens systèmes de messagerie vocale soient devenus obsolètes et que le service de messagerie vocale par ligne fixe ne soit plus très utilisé, la messagerie vocale n'a pas perdu de sa pertinence. La messagerie vocale continue aujourd'hui d'être utilisée dans des applications populaires telles que Whatsapp, Facebook, Skype, etc.

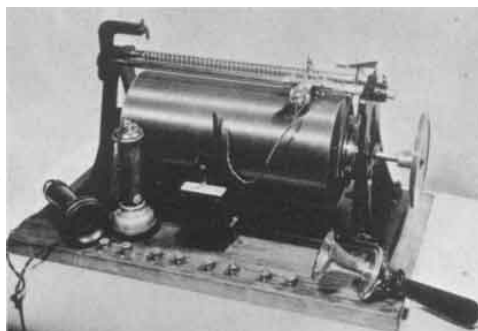
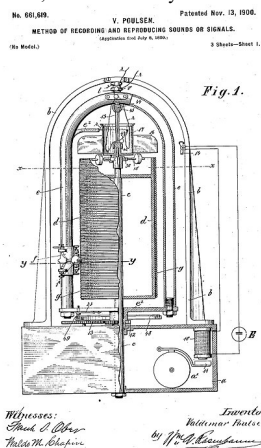
La fonction principale d'un répondeur est évidemment de répondre aux appels téléphoniques. Les répondeurs les plus simples ne font que répondre et diffuser aux correspondants un message pré-enregistré (l'annonce). On parle alors de « répondeur simple ». Les plus évolués peuvent enregistrer les messages des correspondants après la diffusion de l'annonce. On parle dans ce cas de « répondeur-enregistreur ».

Avant l'invention du répondeur, débute l'enregistrement de la voix.

Le **gramophone**, sorte de phonographe amélioré créé en 1887 par Emile Berliner, a été le premier appareil à rendre possible l'utilisation d'enregistrements sonores pour communiquer à longue distance. Les sons étaient enregistrés et écoutés sur des disques faciles à stocker, à reproduire et à envoyer.

En 1898, le Danois Valdemar Poulsen invente le **télégraphone**.

Poulsen dépose, en décembre 1898, le brevet d'un système complet d'enregistrement et de restitution qu'il baptise télégraphone.



Le brevet US Patent 661,619

L'appareil offre une durée d'enregistrement d'environ 3 minutes. Cet appareil utilise pour la première fois le principe de l'enregistrement magnétique, en magnétisant un support se déplaçant devant une tête d'enregistrement.

Avant l'invention des répondeurs, les messages vocaux sont souvent enregistrés sur un disque puis envoyés par la poste.

C'est au **début des années 1920**, que les enregistrements réalisés à la maison à l'aide d'un gramophone se faisaient sur des disques métalliques pré-rainurés. Les deux méthodes d'enregistrement possibles sont expliquées sur la pochette en papier : la première, à droite, nécessite l'utilisation d'un mégaphone pour hurler directement dans le pavillon du phonographe ; la seconde, à gauche, se fait à l'aide d'un pavillon externe Kodisk et d'un stylet d'enregistrement, lequel est fixé à un gramophone identique à celui présenté un peu plus haut (Princeton Phono-Post Archive).



Le Voice-O-Graph

C'est au début des années 1940 que l'entreprise américaine **Mutoscope** a sorti son Voice-O-Graph, une grande cabine en bois semblable à nos photomaton actuels, qui a largement démocratisé l'envoi de messages vocaux aux États-Unis. Véritable innovation, cette cabine d'enregistrement a commencé à faire son apparition aux quatre coins du pays : on en trouvait dans les parcs d'attractions, sur les promenades, aux abords des attractions touristiques, dans les gares et aéroports, dans les bases militaires ainsi qu'aux événements de l'USO (United Service Organizations, une organisation à but lucratif fournissant des services de loisirs et de soutien moral aux militaires américains). Il y avait également un Voice-O-Graph au sommet de l'Empire State Building, sur la jetée de San Francisco et au bord du fleuve Mississippi à La Nouvelle-Orléans.

Une fois dans le Voice-O-Graph et après avoir inséré quelques pièces, les utilisateurs disposaient de quelques minutes pour enregistrer leur message. Celui-ci était retranscrit sur un disque de la taille d'un 45 tours à récupérer à l'extérieur de la cabine, suffisamment durable pour être écouté plusieurs fois, mais également assez léger pour être envoyé par la poste à un tarif à peine supérieur à celui d'une lettre classique. Les enveloppes étaient même parfois fournies.

Si le premier enregistrement connu utilisé comme moyen de correspondance aurait été envoyé par la poste au début des années 1920, c'est dans les années 1930 et 1940 que la pratique de l'envoi de messages vocaux s'est répandue dans le monde.

Cette technologie rendait les communications plus personnelles et était abordable si les clients avaient accès à un appareil ou une cabine d'enregistrement.



A gauche, Ce « message vocal » de l'ère soviétique souhaite un « Joyeux anniversaire ! » à son destinataire. (Princeton Phono-Post Archive)
 A droite, Un soldat souhaite un joyeux Noël à sa mère vivant à Chicago. Sur l'enveloppe, fournie avec le disque, figure une illustration représentant un soldat inquiet à l'idée que sa femme soit tombée amoureuse d'un autre homme pendant son absence (Princeton Phono-Post Archive).
 Ce son, en grande partie oublié, est celui d'un des premiers « messages vocaux » au monde.

Au cours de la première moitié du 20e siècle, ces lettres audio et autres messages étaient majoritairement enregistrés dans des cabines sur des disques métalliques ou des vinyles, avant d'être envoyés par la poste aux quatre coins du monde.

« Bonjour Maman, Papa et Blanche », salue une voix douce que l'on distingue parmi les crépitements d'un vieux vinyle. À l'évidence, le disque a été écouté à de nombreuses reprises. « J'espère que tout va bien à la maison. J'enregistre ce message depuis Dallas, dans ce minuscule endroit rempli de flippers et autres jeux... »
 Le disque est petit, à peine 18 cm de diamètre, et est daté d'octobre 1954. D'après l'étiquette verte ternie, c'est « Gene » qui s'adresse à ses « parents ». Dans son message d'une minute, le jeune homme raconte qu'il voyage, « voit du pays » et demande à sa famille de ne pas se faire de souci pour lui. « Mon voyage devrait se terminer aux alentours de Thanksgiving », poursuit Gene dans un second enregistrement effectué à Hot Springs, au Texas, peu de temps après le premier. « J'espère que vous avez reçu ma lettre et que j'en recevrai également quelques-unes que vous m'avez envoyées. Ça fait longtemps qu'on ne s'est pas écrit. J'ai vraiment hâte de vous lire. »



Sur ce cliché pris en 1958, deux femmes prennent la pose avec un disque dans un **Voice-O-Graph**.
 À l'époque, les gens enregistraient des « messages vocaux » à l'aide d'appareils domestiques et dans des cabines d'enregistrement publiques.

Enregistreur personnel



Graveur de disques vinyle / 78T Meissner 9-1065, système P-A et enregistreur phonographique, était un appareil d'enregistrement à la maison haut de gamme à destination des amateurs d'audio qui souhaitaient enregistrer et réécouter des émissions radio, des spectacles, des discours et bien plus encore (Princeton Phono-Post Archive).

L'invention de l'enregistrement de la voix à l'aide de phénomènes magnétiques et son application au téléphone : ce que l'on appelle aujourd'hui le répondeur-enregistreur, montre, de façon convaincante, que l'American Telephone and Telegraph refuse de commercialiser pendant plus de vingt ans la machine mise au point par son laboratoire de recherche, les Bells Labs, au milieu des années 30.

L'innovation étouffée Analyse de M. Clark

Les premières recherches sur l'enregistrement à l'aide de phénomènes magnétiques de la voix remontent à 1878, soit quelques mois après la visite du laboratoire de Menlo Park par O. Smith, qui lui permet de découvrir le tout nouveau phonographe de Thomas Edison. Critiquant l'utilisation d'aiguille, source de bruit, dans le phonographe, Smith a l'idée d'un enregistrement sans contact (magnétique). Diverses raisons (professionnelles, financières) l'éloignent d'une éventuelle réalisation concrète. D'autres tentatives, sans lien avec les articles de Smith, voient le jour au début du XXe siècle, dont celle de Valdemar Poulsen, l'inventeur danois qui commercialise quelques centaines d'exemplaires de son télégraphe en Europe et aux Etats-Unis (en commun avec Bell System) avant 1914. Cette ébauche de filière technique semble se perdre après la Première Guerre

mondiale, malgré quelques recherches en Allemagne et en Angleterre dans les années 20 et le dépôt de plusieurs brevets.

Ce n'est donc pas dans le cadre d'une compétition industrielle entre opérateurs-fabricants que les Bell Labs reprennent la question de l'enregistrement magnétique au début des années 30, mais sous l'effet d'une demande externe.

En effet, plusieurs industriels demandent aux Bell Labs d'évaluer leurs dispositifs de « répondeur » ou proposent de vendre au Bell System leurs brevets concernant des équipements permettant d'enregistrer une conversation téléphonique (notamment Dictaphone Corporation).

Si A T & T rejette toutes ces propositions, Frank B. Jewett, le directeur des Bell Labs, décide, en 1929, d'explorer deux pistes.

Un petit budget est confié à Clarence Hickman afin d'étudier l'enregistrement en général et des fonds plus importants sont affectés à une recherche concernant l'enregistrement téléphonique basée sur l'utilisation d'un dispositif phonographique.

Faute de résultats considérés comme probants, cette dernière piste est abandonnée en 1935. En revanche les travaux de Hickman et d'autres ingénieurs des Bell Labs apportent de nombreuses petites modifications et améliorations à des prototypes basés sur l'ancien télégraphe. Il ne s'agit donc pas de l'invention d'un dispositif radicalement nouveau, mais de la mise au point, par essais et erreurs, de prototypes offrant un accroissement net de la qualité du son enregistré.

En 1935, Hickman est en mesure de présenter un dispositif capable de diffuser un message préenregistré et d'enregistrer la réponse de l'appelant. « En dépit de l'intérêt des Bell Labs pour l'enregistrement du son, de la production d'un répondeur qui fonctionne et du désir démontré de commercialiser les produits de son laboratoire de recherches », le Bell System diffère son offre de répondeur jusqu'au début des années 50.

Afin de trouver une explication à ce constat, M. Clark explore diverses hypothèses. Il a été montré que les dirigeants d'A T & T n'ignoraient pas la demande de tels produits ; - que la qualité des dispositifs obtenus les rendait tout à fait commercialisables ; - que la supériorité technologique des Bell Labs sur cette question ne semblait pas contestable. Ecartant encore d'autres « raisons » possibles (manque à gagner possible dû à l'introduction d'enregistreurs de qualité), Clark en vient à ce qui lui paraît la raison majeure : « The corporate culture of the Bell System. »

Tolérant l'utilisation d'enregistreurs dans ses propres bureaux à la fin des années 30, la direction d'A T & T en interdit toutes les autres applications. Deux raisons essentielles semblent présider à cette attitude :

- de tels dispositifs risquent de changer la nature du téléphone, de le rendre moins utile et donc de restreindre son usage. Ce qui est en complète contradiction avec la politique du « service universel » adoptée depuis plusieurs années ;

- le fait que les conversations puissent être enregistrées touche à l'intimité de la conversation privée, et c'est une part importante du trafic qui risque de disparaître (certains dirigeants d'AT & T estimaient alors que les communications de nature « illégale » ou « immorale » représentaient un tiers des appels).

Enfin, conclut Clark, cette attitude doit être également replacée dans le cadre des débats sur l'interdiction des « écoutes téléphoniques » qui se développent aux Etats-Unis dans les années 30. Ainsi, la culture de l'entreprise, tissée sous la formule de « service universel », conduit la direction de A T & T à mettre au placard un dispositif qui sera introduit dans le réseau américain après la Seconde Guerre mondiale par d'autres entreprises.

1935 l'inventeur suisse **Willy Müller** invente le premier répondeur automatique. Ce répondeur était populaire auprès des juifs orthodoxes à qui il était interdit de répondre au téléphone le jour du sabbat. Même si cette invention posait des problèmes de portabilité en raison de sa hauteur d'un mètre et de sa structure complexe.

Dans les années 50 le modèle de répondeur développé par Müller a subi plusieurs modifications.



Albiphone Modèle 1956

Équipé de 2 têtes, une d'enregistrement et une d'effacement, il sauvegardait sur disque magnétique. .

À peu près à la même époque, notamment en 1936, une société suisse avait présenté sa première version du répondeur « **Isophone** », qui était employé parmi les bureaux d'affaires et les industries des télécommunications. Il n'a pas duré beaucoup en raison de sa grande taille et de son prix élevé.

Le 1er juillet 1950, Bell Labs et Western Electric produisent le premier répondeur téléphonique électronique.

– Invention du répondeur téléphonique par devon-richie First Commercially Successful Answering Machine – MZTV

Les premiers modèles ne pouvaient être utilisés qu'à la maison contrairement à la messagerie vocale contemporaine.

Pendant longtemps, il s'agit d'un appareil indépendant du téléphone, qui enregistre les messages sur une cassette audio.

En 1949, Joseph Zimmerman et George W. Danner ont inventé le secrétaire électronique, qui s'est avéré être le premier répondeur à succès commercial.

Le Répondeur téléphonique et combiné Ipsophone, c. 1952

Introduit en 1951, le "**Ipsophone**" de fabrication suisse a été le premier répondeur automatique à enregistrement et réponse introduit au Royaume-Uni et a été décrit comme "l'appareil téléphonique robot avec un cerveau".

À cette époque, la plupart des équipements téléphoniques domestiques au Royaume-Uni étaient fournis par le General Post Office (GPO), mais l'Ipsophone était un «accessoire approuvé» fourni par la société Ansafone.

Le GPO a introduit son répondeur en 1958, initialement nommé « Answering Machine No. 1. »

L'Ipsophone a été fabriqué par Oerlikon Bührle & Co et a été introduit au Royaume-Uni par Southern Instruments Ltd, Londres.

Un répondeur composé d'une unité de commande avec un combiné et un enregistreur vocal. Trois bobines de fil, dont une annonce et deux bobines d'enregistrement (5 et 25 minutes). Interrogation à distance codée (trois chiffres, contrôle acoustique).

Vendu par **Ipsophon-Vertriebs GmbH** Zurich. Les dimensions de l'appareil sont de 710 x 820 x 420 mm.



Dans la revue Mechanix Illustrated **Mar, 1950**, un article plutôt amusant a été publié. Il est également intéressant de noter qu'il était possible d'écouter des messages à partir de n'importe quel téléphone n'importe où dans le monde, ainsi que de savoir comment la fonction de «chiffrement» de l'enregistrement à partir de l'écoute par des personnes

aléatoires a été implémentée dans cet appareil. Si vous souhaitez garder votre message privé et vous assurer que personne d'autre ne le reçoit, vous pouvez activer la touche de code acoustique. Il s'agit d'une combinaison secrète de chiffres que vous pouvez définir sur votre **Ipsophone**, ce qui rend votre message aussi sécurisé que si vous le mettiez dans un coffre-fort inviolable. Vous ne pouvez l'obtenir vous-même que si vous vous souvenez du code secret. Voici comment procéder. Si vous appelez votre Ipsophone après avoir saisi la clé d'accès, la voix commencera à répéter une série de chiffres commençant par zéro. Après chaque numéro, la voix s'arrête pendant quatre secondes. Pour utiliser votre clé de code pour percer les secrets de votre cerveau, vous répétez le mot «bonjour» deux fois après chaque numéro que vous choisissez.

Les premiers répondeurs téléphoniques stockaient les annonces émises et les messages reçus sur des disques et des tambours magnétiques. C'est par exemple le cas sur le modèle **Alibicord** de la marque allemande Alois Zettler gmbh.



Ils présentaient l'avantage d'offrir un accès rapide aux messages enregistrés par le simple déplacement d'un index sur le tambour. Ils furent remplacés par la suite par des bandes magnétiques.

Rapidement ces bandes ont été miniaturisées sous la forme de cassettes audio puis de microcassette.



Répondeur Panasonic à cassettes.

Ces supports avaient l'avantage d'une relative bonne qualité audio et d'un faible coût. Cependant, ils étaient affectés par des problèmes de mauvaise fiabilité et par un long temps d'accès (lié au temps de rembobinage).

L'**Ansafone**, créé par l'inventeur Dr. Kazuo Hashimoto pour Phonetel, a été le premier répondeur vendu aux États-Unis, à partir de 1960.



Selon **Casio TAD History** (Telephone Answering Devices), Casio Communications a créé l'industrie des répondeurs téléphoniques modernes (**TAD**) en présentant le premier répondeur commercialement viable.

En 1971, **PhoneMate** a présenté l'un des premiers répondeurs commercialement viables, le **modèle 400**. L'unité pèse 10 livres, filtre les appels et contient 20 messages sur une bande bobine à bobine. Un écouteur permet de récupérer des messages privés.

En 1983 Le premier **TAD** numérique a été inventé par le Dr Kazuo Hashimoto du Japon au milieu de 1983. Brevet américain 4,616,110 intitulé Automatic Digital Telephone Answering.

Le brevet américain n° 4 371 752 est le brevet pionnier de ce qui a évolué vers la messagerie vocale, et ce brevet appartient à Gordon Matthews. Gordon Matthews détenait plus de trente-trois brevets. Gordon Matthews était le fondateur de la société VMX à Dallas, au Texas, qui a produit le premier système commercial de messagerie vocale, il est devenu le "père de la messagerie vocale".

En 1979, Gordon Matthews a formé sa société, VMX, de Dallas (Voice Message Express). Il a demandé un brevet en 1979 pour son invention de messagerie vocale et a vendu le premier système à 3M. "*Quand j'appelle une entreprise, j'aime parler à un humain*" - Gordon Matthews.

Dans les années 1970, les répondeurs téléphoniques étaient devenus suffisamment petits et abordables pour un usage domestique et ils ont rapidement gagné en popularité dans les foyers américains, même si les systèmes de messagerie vocale commerciaux nouvellement inventés étaient trop chers pour que quiconque, à l'exception des grandes

entreprises, soit intéressé à les acheter.

Au début des années 1980, vingt heures de capacité de stockage coûtaient environ 180 000 dollars, mais ce prix était tombé à 13 000 dollars en 1992.

Les systèmes de messagerie vocale ont révolutionné le domaine de l'enregistrement vocal numérique. Il s'agissait d'un appareil avancé qui offrait une meilleure qualité sonore et davantage de fonctionnalités que les répondeurs traditionnels, mais en raison de son coût élevé, le système de messagerie vocale était bien hors de portée du grand public.

Les règles du jeu ont été uniformisées avec l'introduction des cartes de traitement de la voix sur PC, développées pour la première fois en 1982 par le fabricant de pro technologies Dialogic Corporation. Les nouvelles cartes PC ont permis aux développeurs d'ordinateurs d'installer des logiciels de messagerie vocale sur des ordinateurs de bureau. Cette évolution a considérablement réduit le coût des systèmes de messagerie vocale et ils ont rapidement conquis le secteur des communications.

Outre les grandes entreprises, la messagerie vocale est désormais utilisée par les petites entreprises et les ménages ordinaires. Il s'agit d'un système d'enregistrement convivial, sécurisé et multifonctionnel qui offre une grande commodité aux appelants.

Une étude a révélé qu'en 2004, 78 % des Américains disposaient d'une messagerie vocale. À la fin des années 1990, cette dernière a complètement remplacé les répondeurs traditionnels et est devenue le nouveau système de réponse numérique du début du 21^e siècle

Au fil du temps, un certain nombre de fonctions complémentaires ont été intégrées, de façon à rendre l'utilisation des répondeurs plus agréable.

Interrogation distante : permet au propriétaire du répondeur d'en prendre le contrôle hors de chez lui, de façon à pouvoir consulter les messages reçus ou configurer le système.

Le contrôle se fait généralement après avoir saisi un code secret, et à l'aide du clavier du téléphone distant sous forme de commandes DTMF.

Filtrage : permet à un utilisateur d'écouter en local le message en cours de dépôt, pour identifier l'appelant et éventuellement répondre à l'appel en cours.

Horodatage : permet de connaître la date et l'heure à laquelle le message a été déposé.

Configurations diverses du système (délai de réponse, etc.)

LE REPONDEUR TELEPHONIQUE : UN EXEMPLE SIGNIFICATIF DE L'USAGE DU TELEPHONE

Par Laurence BARDIN 1985

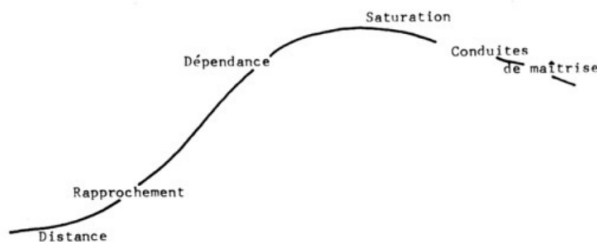
En 1979, nous avons réalisé une première investigation, sur les représentations et les pratiques du téléphone en France (1), par une enquête qualitative. Soumis aux techniques d'analyse de contenu, les entretiens nous ont apporté des informations relatives aux domaines suivants :

- images du téléphone
- motivations d'usage
- spécificité de l'instrument comme médiation de communication
- concurrence téléphone / courrier
- dimension psychologiques mises en jeu : lien, séparation, écoute, plaisir, intrusion, protection, évasion protégée, "bulle" téléphonique ... etc
- les partenaires et les types de communication.

(1) Recherche pour la DGT (SPAF) Rapport "Images et usages du téléphone", 174 pages, 1979, Compte-rendu dans LE MONDE Dimanche (30-12-79), Revue Française des Télécommunications (? 41, oct. 1981)

Par ailleurs, et à l'issue de cette recherche empirique, il nous avait paru constructif d'élaborer l'hypothèse d'un modèle évolutif d'adaptation à la communication par téléphone. En effet, la grande disparité d'accès et d'acculturation téléphonique des personnes de notre échantillon, à ce moment-là, nous faisait supposer que les individus, ou les groupes sociaux, suivraient une trajectoire similaire quant à l'intégration du téléphone dans leur vie quotidienne et leurs pratiques de communication. Courbe quantitative d'usage, mais aussi, et surtout, qualitative, selon un cheminement typique que l'on pourrait décrire à l'aide des termes suivants :

Distance --> rapprochement ---> dépendance ---> saturation conduites sélectives de maîtrise.



Ainsi, à un moment donné, on pouvait observer - et des interviews approfondis nous permettaient de le faire pour quelques personnes - la position précise d'un individu, ou d'un groupe d'individus en fonction d'indicateurs extérieurs du type :

- usage quantitatif : nombre d'appels, temps des appels, coût des appels
- proximité spatiale : abonnement ou non, situation d'accès dans le logement, nombre de prises de raccordement ...
- intégration temporelle : heures d'appels et de réception, activités interrompues ou menées conjointement...
- registre des partenaires : nombre et diversité des locuteurs
- contenus des communications : extension et diversité des buts
- image de l'instrument téléphonique et position dans la chaîne des biens et services domestiques
- interpénétration de la communication par téléphone et des autres moyens. (face à face, courrier ...)

À l'origine de la courbe, il y a la vieille dame dont le hameau a été récemment doté d'une cabine neuve, et qui pourra ainsi se servir, une fois l'an, du téléphone, pour une urgence, "Pour les deuils" dit-elle, mais, elle croit toujours, que comme pour le télégramme on n'a droit qu'à un nombre limité de mots. À l'autre bout, il y a le parisien, de classe supérieure, de moins de quarante ans, capable de débrancher son téléphone, de différer poliment un appel reçu ou de le renvoyer à un autre lieu, de grouper pour efficacité des appels, mais aussi de consacrer une heure à une conversation, privée ou professionnelle, approfondie. En outre, il est prêt à utiliser des améliorations péritéléphoniques ou un filtre comme le répondeur téléphonique.

Depuis 1979 (Le téléphone fêtait alors son premier siècle d'existence.) les choses ont déjà beaucoup changé, en raison de la "téléphonisation" accélérée des français (7 millions d'abonnés en 1975, 18 millions en 1981, 22 millions aujourd'hui, soit 85 % des ménages équipés). Si la précédente était celle de l'accès à l'automobile, la décennie actuelle est bien celle de l'approvisionnement du téléphone. Le sociologue de la communication voit à court terme défiler devant ses yeux une adaptation rapide, qui se traduit par une extension et une familiarisation des pratiques téléphoniques, mais aussi par la prise de conscience des contraintes inhérentes à ce type de communication, et donc, par le développement des codes implicites d'usages et par l'émergence de tactiques de maîtrise.

Le répondeur téléphonique, à propos duquel nous avons mené une étude en 1984, présente un intérêt à plusieurs titres :

- en lui-même, ses usages sociaux étant en France encore quasi inconnus.
- comme adjuvant sophistiqué d'une pratique téléphonique correspondant à la phase Mmûre de notre hypothèse évolutive, phase de conduite sélectives de maîtrise,
- comme instrument de communication privilégié d'une catégorie de personnes à temps, lieu et activités éclatée, marqués par une mobilité forte, une interpénétration privé/public et une tendance à l'individualisme, caractéristiques qui ont tendance à se généraliser dans notre société.

Or, chercher à saisir les mécanismes de sociabilité médiatisée d'un instrument tel que le téléphone ou à fortiori le répondeur téléphonique, revient pour le psycho-sociologue de la communication de travailler en situation proche, au moins partiellement, de conditions expérimentales. En effet, le canal se resserre, se simplifie, les limites de l'appareil introduisant des contraintes auxquelles l'individu est obligé de se soumettre. Certaines variables de la communication "naturelle" sont éliminées. Ainsi, avec le téléphone, les caractéristiques techniques spécifiques limitent les cinq sens à la voix seule, et, le nombre d'intervenants (sauf cas particuliers) à deux personnes. Quant au répondeur téléphonique, il supprime la variable réciprocité. D'où l'intérêt, pour une science balbutiante comme celle de la communication interpersonnelle, qui tâtonne à l'heure actuelle

dans l'élaboration théorique, de partir de l'observation d'actes empiriques de communication sous contraintes techniques.

Cette enquête sur le répondeur-enregistreur, de type exploratoire, a été menée sur deux échantillons appariés de 30 interviews chacun : l'un de possesseurs de répondeurs téléphoniques (RT), l'autre de non-possesseurs. La technique d'investigation administrée aux 60 personnes était du type entretien avec questionnaire guide.

Nous présenterons ici, en fonction des problèmes théoriques soulevés précédemment, quelques uns des résultats,

Il n'y a pas une image du répondeur téléphonique, mais, une diversité d'images fragmentées, en fonction du degré de familiarité avec cet instrument encore rare. Ce sont... plus jeunes, ceux qui ont été en contact avec lui par le travail et/ou ceux dont l'entourage proche a un répondeur téléphonique qui le connaissent le mieux. Si le téléphone existe sur la scène symbolique sociale (il y a tout un imaginaire du téléphone véhiculé par la littérature, le cinéma, la publicité), la mise en scène du RT est pratiquement inexistante. De plus, l'apprentissage de son maniement, comme appelant d'abord, se fait solitairement et au coup par coup.

La fonction la plus évidente du répondeur pour ses possesseurs est de "pallier l'absence". Le répondeur fait office de supertéléphone en ce sens, une sorte de téléphone total permettant de rester en lien constant avec les autres, un fil qui ne serait jamais coupé, un cordon ombilical toujours branché, "Ne rien perdre" de la communication potentielle même en cas d'absence.

Concernant les possesseurs de RT, il faut tirer plusieurs conclusions :

- ils sont souvent absents de chez eux ou autre point d'arrivée de leur téléphone (lieu de travail), ce qui signifie qu'ils sont très mobiles pour des raisons diverses.

- la communication ou sa potentialité constante apparaît vitale pour eux. Ils ne peuvent exister, respirer, sans cet oxygène :

"C'est comme un poumon qui rééquilibre ma vie" dit un interviewé à propos de son répondeur.

- ils n'ont pas de personnes relais -contrairement à leurs semblables du groupe apparié - pour les remplacer lors de leur absence. Ils vivent et/ou travaillent plutôt seuls et lorsqu'ils répètent "pallier l'absence" c'est non seulement de la leur au lieu d'ancrage mais aussi celle des autres dont ils souffrent.

Pas d'entourage humain mais une machine, rançon pratique de l'individualisme. Le feu du foyer, entretenu par une vestale ne brûle peut-être pas chez eux mais en rentrant : "Voir la lampe rouge (du répondeur) allumée, cela prouve qu'on a pensé à moi ..."

En d'autres termes, le partage - pour des personnes par ailleurs assez semblables - se fait nettement entre ceux qui sont facilement "joignable" et, ceux qu'il est difficile de joindre. Ceux qui n'ont pas besoin d'un répondeur ont ;

- soit une moindre mobilité ("Je suis beaucoup à la maison") ou des références spatiales précises ("Je donne différents numéros de téléphone");

- soit une temporalité de vie quotidienne facilement lisible par autrui ("On connaît mes heures", "On peut m'appeler le soir",

"Je donne mon emploi du temps").;

- soit un entourage qui peut faire office de relais (secrétaire, gardienne du bébé, conjoint, enfants...).

Par comparaison, le possesseur de RT est un nomade, solitaire et fuyant. Mais, néanmoins et tout son paradoxe - communicationnel est là - anxieux de recevoir le moindre message téléphonique en provenance d'autrui.

Cependant, son désir spécifique du téléphone ("Ne rien perdre") n'existe pas forcément chez ses semblables même difficiles à joindre. En effet, on peut être un grand "téléphoneur" (téléphoner abondamment, aimer le téléphone ...) mais sans souhaiter pour cela être relié en permanence ("Si les gens ne me trouvent pas cela n'a pas d'importance", "Le répondeur permet d'être joint 24 heures sur 24 mais je n'ai pas envie de cette image qui dit : je suis là tout le temps pour vous".)

De façon générale, la communication par téléphone présente des caractéristiques dont certaines sont intéressantes à rappeler ici :

- Le téléphone court-circuite l'espace et le temps : abolition soudaine et péremptoire de la distance ; irruption instantanée dans le temps d'autrui. Je sonne, tu réponds, où que tu sois, quoi que tu fasses.

- Mais une fois la communication embrayée, chacun est sur le même pied. Rien de plus égalitaire que le coup de fil : deux voix, sans décor, chacune pouvant librement choisir de parler ou se taire.

Or, passée la période d'euphorie consécutive à l'accès à cet instrument merveilleux, les usagers les plus à l'aise, mettent au point, consciemment ou non, des tactiques d'évitement.

Le répondeur est une réponse (parmi d'autres), de nature technique, en vue d'une maîtrise accrue d'autrui pour le bien-être personnel de son possesseur.

En effet, il permet de se détacher physiquement d'un point d'ancrage obligé. Si l'attente des coups de fil d'autrui m'impose de rester "cloué" près de ma ligne d'arrivée du téléphone, le RT sera mon serviteur.

Celui-ci rend possible la maîtrise de sa propre temporalité individuelle en refusant l'interférence du temps de l'autre. Si je reçois dix appels dans la journée, dix fois dix temps différents vont venir croiser, perturber le fil de mon propre temps. "Coup de fil" dit-on, oui, coup qui coupe le fil.

Le répondeur téléphonique est une parade qui met en boîte le temps de l'autre, pour le servir, réchauffé, en fonction du désir du sujet.

Par suite, le rapport égalitaire de la communication téléphonique classique s'évanouit. Confronté à une cassette, sommé de parler par une voix dont le propriétaire se prétend absent, l'interlocuteur s'exécute, bafouille, ou racroche humilié. Subtile emprise de celui qui ne peut, ou ne veut, établir une communication avec l'autre, mais ne peut ou ne veut s'en passer. Être appelé sans être dérangé : suprême confort. Le laquais d'autan faisait attendre le visiteur au salon, le répondeur fait patienter une trace verbale sur une bande magnétique.

L'enregistrement de sa propre voix sur la bande-annonce de son répondeur flatte le narcissisme du possesseur : enseigne de son Moi, moderne emblème qu'il fignole avec un plaisir de maître.

Par contre appeler et devoir laisser un message sur le répondeur d'autrui est une expérience beaucoup moins agréable. Elle ne l'est pour personne, semblerait-il ("Personne n'aime ça en fait", comme le dit un interviewé), même pas pour ceux qui possèdent eux-mêmes un de ces engins. Confronté à celui-ci, la première réaction s'avère spontanément négative, mais "on" fait généralement un effort pour s'adapter. Apprentissage sur le tas, selon la bonne volonté de chacun, plus ou moins réussi d'ailleurs aux dires de ceux qui vont recevoir, avec décalage, les messages enregistrés (ou non enregistrés !)

Pour certains, l'adaptation est impossible (l'âge joue), pour d'autres, l'acceptation est limitée à des fonctions précises. Si l'usage professionnel n'est pas remis en cause, le refus est général de la part de l'entourage familiale du possesseur de RT. Parents, frères, sœurs, enfants..., ils "n'aiment pas du tout", "paniquent", "racrochent" ...etc. Le possesseur s'en plaint, avec parfois une certaine mauvaise foi qui permet de supposer que la fonction avouée (ne perdre aucun appel) masque aussi une fonction moins apparente de protection. Protection vis-à-vis des communications interpersonnelles au profit de messages informatifs sans réciprocité immédiate. Protection de sa sphère d'activités ou de repos.

Le répondeur téléphonique, par la catégorie de personnes à laquelle il s'adresse, par le type de communication qu'il permet, a fonctionné dans le cadre de nos recherches sur la communication par téléphone, comme un cas "pathologique", ou tout au moins marginal, permettant de mieux comprendre le fonctionnement du "normal".

Il nous semble qu'à l'heure actuelle d'autres "micro-lieux" des pratiques téléphoniques pourraient être abordés, avec un intérêt heuristique équivalent. Citons en vrac :

- Les communications téléphoniques privées sur le lieu de travail, (Etienne en cours ASP "Espaces sociaux Communication" CNRS- CNET 1985).

- Le poste téléphonique dans l'automobile. Prospective d'avenir sur l'ancrage dans la mobilité.

- La fantasmagorie téléphonique. (Données de pré-enquête en cours sur le "coup de fil imaginaire" par technique dérivée du rêve éveillé.) La mise en scène du téléphone dans le discours social (ex. littérature, cinéma; publicité).

- Le combiné téléphonique avec amplificateur. Observation du passage de la communication exclusive (notion de "bulle téléphonique") à un autre territoire de communication par la présence de tiers.

- Les standards téléphoniques. Recherche-action sur l'accueil en milieu professionnel. Objectif : "théoriser" l'apprentissage des techniques téléphoniques.

- L'adaptation de l'enfant au téléphone. Enquête sur les conduites téléphoniques, même à un stade précoce, d'un acteur complètement négligé par les études.

- L'accès du grand public à l'information par le canal du téléphone.

Sur le plan de la recherche fondamentale en sciences de la communication, il nous semble que les domaines à privilégier Cee sont en tous cas ceux qui nous intéressent personnellement) devraient être les suivants :

- Le jeu (manipulation, maîtrise) avec le temps dans le comportement téléphonique.

- Les codes et usages (élaboration, ajustement, contexte, métalangage ...etc) et le discours social lié au téléphone.

- Les mécanismes psychologiques de communication qui agissent derrière les pratiques téléphoniques. Le "bain" d'affects, de mini données factuelles délivrés par de nombreux entretiens approfondis, nous permet de supposer des structures, des typologies latentes, chez les individus ou les groupes .

"Dis -moi comment tu téléphone je te dirai comment tu communique" ou l'inverse.