UNIVERSITE PARIS-EST

Ecole doctorale « Entreprise, Travail, Emploi » (n° 416)

Laboratoire Techniques, Territoires et Société

Doctorat en Sociologie

SOCIABILITES ORDINAIRES, RESEAUX SOCIAUX ET MEDIATION DES TECHNOLOGIES DE COMMUNICATION

Zbigniew SMOREDA

Thèse dirigée par M. Patrice FLICHY, professeur à l'Université Paris-Est

Soutenue le 6 octobre 2008

JURY :

M. Patrice FLICHY, professeur à l'Université Paris-Est (directeur de thèse)

M. Michel GROSSETTI, directeur de recherche au CNRS, LISST-CERS (rapporteur)

Mme Dominique PASQUIER, directrice de recherche au CNRS, CEMS-EHESS (rapporteur)

Mme Claire BIDART, chargée de recherche au CNRS, LEST (examinateur)

Mme Catherine PARADEISE, professeur à l'Université Paris-Est (examinateur)

Résumé

La forte croissance des Technologies d'Information et de Communication (TIC) constitue un défi, tant pour les études qui portent sur la sociabilité que pour celles qui traitent des usages de ces technologies. Elle oblige en fait à réinterroger des méthodologies et des analyses sociologiques qui se sont jusqu'alors principalement fondées autour de la sociabilité en face-à-face. Le travail présenté retrace l'historique des recherches conduites par l'auteur depuis dix ans sur les pratiques de communication outillées par les TIC. Il pose les hypothèses développées autour des liens entre la sociabilité et le téléphone fixe, puis il examine les effets de la popularisation des moyens de contact mobiles et individualisés tels que le téléphone cellulaire sur les pratiques de communication interpersonnelle. Il s'achève avec des questions méthodologiques et un regard sur des recherches plus récentes qui s'efforcent de saisir la sociabilité à travers l'ensemble des contextes et des moyens technologiques de communication largement diffusés ces dernières années.

L'articulation entre médias de communication et sociabilités est modifiée par la transformation du paysage technologique actuel. Même s'ils ne les conditionnent ni ne les déterminent, les outils de communication posent les cadres d'interaction dans lesquels sont entretenus les liens sociaux. Les manières de construire, d'administrer et d'alimenter ces liens sont étroitement entrelacées avec l'outillage qui médiatise les contacts. Au même moment, une forte corrélation entre rencontres en face-à-face et appels échangés avec les proches est observée. Ce constat reste d'ailleurs valable pour l'ensemble des nouveaux outils de communication. Les recherches montrent que chaque nouveau service de communication adopté s'inscrit dans l'économie relationnelle globale, en augmentant le nombre des possibilités de tisser le lien. Il n'y a donc pas de substitution entre les différents outils de contact, mais des agencements continuels au fur et à mesure que les nouveaux instruments de communication apparaissent et sont insérés dans la partition qui fait vivre les liens interpersonnels.

L'inscription des TIC dans les pratiques sociales est aujourd'hui si forte qu'il devient difficile de pouvoir analyser des interactions, des liens ou des réseaux sociaux, sans prendre en compte les outils techniques qui les épaulent, les orientent et les cadencent. En particulier, le passage vers les outils de communication mobiles et délocalisés, par rapport aux lieux habituels de présence outillée (maison, bureau.), transforme en partie notre accessibilité aux autres. Les nouveaux usages relationnels, lourdement instrumentés en outils de communication, favorisés par le recours aux dispositifs de communication portables, particulièrement adaptés à des enjeux de coordination, s'appuient sur le développement et le recours croissant aux messageries (email, SMS, IM). Même si ces technologies allègent les contraintes de disponibilité que les TIC font peser sur les acteurs en permettant une réponse différée aux sollicitations, la multiplication des échanges médiatisés fait croître la pression d'une nouvelle cadence relationnelle. Cette imbrication du « réel » et du « virtuel » dans la sociabilité de tous les jours risque de produire des formes de contrôle et des manières de gérer sa propre joignabilité inédites et à terme reconstruire les rythmes et les normes relationnels.

Mots clés : sociologie de la communication, sociabilités, TIC, communication personnelle, multi-usages

Abstract

The impressive growth of Information and Communication Technologies (ICT) in the last decade constitutes a challenge both for social studies on sociability and on ICT usage. It demands to put methodologies and sociological analysis that have mainly been developed for the study of face-to-face interactions into question. The work presented here traces the history of research on communication practices undertaken by the author for more than a decade. The text presents the hypotheses developed about the links between social contacts and telephone usage and then examines the effects of the popularisation of mobile and individual devices such as cell phones on the practices of interpersonal communications. It concludes with a discussion of methodological issues and looks at more recent research that tries to study sociability across all the various contexts and communication technologies that became widely disseminated in recent years.

The relationship between communication technologies and sociability has been changed by the current transformation of the technological landscape. Even if the technologies mentioned neither determine nor totally control social action the new communication technologies lay the framework wherein social bonds are created and maintained. Ways to build, manage and nurture those relationships are closely intertwined with the technologies that mediate contacts. At the same time face-to-face contacts and phone calls are often highly correlated. This is also true for the new communication tools. Research undertaken by the author shows that each new communication service has been adopted in a more global relational economy thus increasing the number of opportunities to forge social links. Hence the new communication technologies are not substituting the older ones but a continuous, mutual and stepwise re-adaptation can be observed as new communication technologies arrive and get integrated into the social partition that guides the music of link.

Today's integration of ICTs into social practices seems to be particularly intense so that it becomes doubtful to analyse social interactions, links or networks without taking into account the technologies that provide support, guide and give them their rhythm. In particular, the transition towards mobile and ubiquitous communication technologies can transform our accessibility if we compare with their use at the usual places of technology-supported presence, like the home or the office. The new technology-heavy relational practices are based on the increasing use of text messaging (email, SMS, IM). Even though these technologies reduce the availability constraints inherent to ICTs by allowing a asynchronous response to contact solicitations the proliferation of mediated contacts increases the pressure exercised by a new relational pace. This interweaving of the "real" and the "virtual" in everyday sociability may bring about new forms of individual control and ways to manage individual reachability. In the long run it might reconfigure the relational rhythms and social norms.

Key words: sociology of communication, sociability, ICT, social networks, communication practices, multi-usages

Table des matières

Première Partie : Synthèse _____ *6*

Introduction _____ **7**

Technologies de communication et formats relationnels _____ **12**

Face-à-face et téléphone : les premiers pas d'une approche élargie des sociabilités _____ 13

Plus on se voit et plus on s'appelle _____ 14

Appels courts, appels longs : distance et fréquence de l'activation du lien _____ 18

Les identités sexuées au téléphone _____ 26

Sociabilité et cycle de vie au prisme du lien téléphonique _____ **37**

Bifurcations biographiques et transformation des réseaux _____ 40

La sélection des liens : alignement des cycles de vie _____ 41

La confirmation du lien : production et reproduction des réseaux sociaux _____ 44

Entrelacement des usages : vers une approche élargie des sociabilités _____ **48**

Saisir les pratiques numériques contemporaines : une méthodologie _____ 50

Communication interpersonnelle et entrelacement des technologies de contact _____ 54

Entre les outils et réseaux relationnels : les ajustements sociotechniques _____ 57

Conclusion _____ **66**

Deuxième Partie : Sélection d'articles _____ *72*

1. Identités sexuées et statuts interactionnels : de la gestion de la durée des conversations téléphoniques _____ **73**

2. Liens sociaux et régulations domestiques dans l'usage du téléphone _____ **90**

3. Gender-specific use of the domestic telephone _____ **110**

4. Social networks and residential ICT adoption and use _____ **130**

5. La perception de l'utilité des objets techniques : jeunes retraités, réseaux sociaux et adoption des technologies de communication _____ **148**

6. Technologies de communication et relations de proximité _____ **182**

7. La naissance du premier enfant : hiérarchisation des relations sociales et modes de communication _____ **200**

8. Si loin, si proches : Liens et communications à l'épreuve du déménagement _____ **226**

9. Are social networks technologically embedded? How networks are changing today with changes in communication technology _____ **252**

10. La diffusion des technologies d'information et de communication: une enquête longitudinale en Pologne _____ **272**

11. Saisir les pratiques numériques dans leur globalité _____ **296**

12. Extended sociability and relational capital management: Interweaving ICTs and social relations _____ **318**

Bibliographie _____ ***345***

PREMIERE PARTIE :

SYNTHESE

Introduction

La forte croissance des Technologies d'Information et de Communication (TIC) constitue un défi, tant pour les études portant sur les transformations des sociabilités que pour celles qui portent sur les usages de ces technologies. Elle oblige en fait à réinterroger des méthodologies et des analyses sociologiques qui se sont jusqu'alors principalement fondées autour de la sociabilité en face-à-face. En effet, les sociologues considèrent depuis longtemps la rencontre en face-à-face comme le prototype de l'interaction sociale, dans la mesure où c'est la situation où l'expérience de l'autre est la plus complète. On voit ici l'influence fondamentale de la psychologie sociale meadienne (Mead, 1934) et celle des travaux de l'interactionnisme symbolique qui ont placé la communication interpersonnelle au cœur même du processus d'émergence concomitante du soi et de la société (Berger et Luckmann 1966). De même, l'interrogation sur les institutions et la cohésion sociale, en commençant par Emile Durkheim (1912) a également fortement insisté sur les rituels accomplis en coprésence, en soulignant le rôle joué par le contact direct et l'implication émotionnelle des participants dans la confirmation des appartenances et des liens sociaux (cf. Collins 2004). Même le travail d'Erving Goffman sur les rites d'interaction quotidienne (1963, 1967), scrutant de manière approfondie l'univers de la politesse et des fins d'ajustements interpersonnels, n'a pas porté un regard appuyé sur les interactions téléphoniques. Ce silence a été partiellement rompu par l'analyse de conversation qui a trouvé dans l'enregistrement des échanges téléphoniques une méthode de constitution des corpus pour des analyses rigoureuses, mais aussi une situation quasi-expérimentale où la conversation vocale focalise toute attention des locuteurs (cf. Schegloff et Sacks 1974 ; Schegloff 1979). Néanmoins, cet intérêt pour le téléphone ne comportait pas de projet d'une sociologie des interactions médiatisées. En effet, comme le remarque Marc Relieu (2002), dans leur visée de mise au jour d'un niveau fondamental et générique d'organisation sociale à partir des conversations ordinaires, les ethnométhodologues ont d'abord vu dans la conversation téléphonique une facilité pour déployer leurs

instruments naturalistes sans vraiment s'intéresser à la spécificité de cette médiation, ni au rôle joué par les échanges téléphoniques dans la construction ou le maintien des relations sociales.

C'est davantage du côté de l'analyse des formes sociales (laquelle influencera les recherches sur les réseaux sociaux) qu'on peut chercher une ouverture pour interroger l'enchevêtrement des espaces de communication électronique et des interactions quotidiennes. En effet, la sociologie de Georg Simmel (1908), fondée sur une dialectique entre structure sociale et interactions interpersonnelles à travers la notion de réciprocité d'action, permet l'introduction des problématiques de l'émergence des formes sociales *via* les actions réciproques des individus, de leur autonomisation et de la contrainte qu'elles exercent à leur tour sur les actions individuelles. Même si son « interactionnisme structural » – comme le nomme Michel Forsé (2002) – privilégie lui aussi les situations de coprésence, cela ne l'empêche pas d'analyser le rôle interactionnel des différentes médiations, telle la correspondance. La sociologie de Simmel constitue un cadre possible de l'analyse de l'évolution des formes de sociabilité dans le contexte du développement massif des TIC. Cela ajoute à la complexité déjà grande des formats interactionnels de l'écrit, avec un facteur nouveau, la multiplication des dispositifs de contact qui remplissent l'environnement des acteurs en ressources communicationnelles : téléphone de maison ou de bureau, cabines publiques, puis téléphones portables (lesquels permettent eux-mêmes des échanges vocaux, textuels et bientôt visiophoniques) et, en parallèle, les services de communication accessibles *via* internet (courriel, chat, forums, messagerie instantanée (IM)…). D'ailleurs, cette variété croissante de « technologies du contact » qui s'immiscent dans nos interactions ordinaires constitue une problématique importante en soi. Les médiations interactionnelles se définissent en effet aujourd'hui non seulement à partir de leur pertinence pour des interlocuteurs et des types d'échange dans un contexte donné, mais aussi en fonction de leurs positions réciproques dans un panorama technologique de plus en plus diversifié – nous y reviendrons dans la dernière partie de ce texte.

Afin de saisir la diversité des formes interactionnelles contemporaines, nous avons proposé de définir la sociabilité interpersonnelle de manière très générale comme « (…)

le flux des échanges entretenu par les sujets avec les différents individus avec lesquels ils sont en relation. La sociabilité se déploie alors pour nous entre trois pôles distincts : **le réseau social** (un ensemble de liens sociaux dotés d'une ou plusieurs métriques relationnelles) ; **les échanges** proprement dits (faits d'une succession de gestes incorporés et d'actes langagiers), ceux-ci exhibant une grande variété de genres pour un médium donné, qu'il s'agisse des correspondances écrites, de la téléphonie ou des modalités même de la réciprocité interactionnelle ; les différentes **médiations interactionnelles** disponibles à un moment donné à travers lesquelles les échanges sont mis en forme. Chacun de ceux-ci définit un ensemble de contraintes et de ressources dans lequel les pratiques relationnelles tracent des chemins singuliers » (Licoppe et Smoreda 2006: 297).

Dans cette représentation tripolaire, la sociabilité apparaît comme une effervescence de conversations, de messages et d'échanges situés, un processus inscrit dans un espace multidimensionnel que composent les réseaux de liens, les formes de l'échange et les médiations interactionnelles (cf. la seconde partie, article 9). Par delà le tumulte incessant des interactions, se construisent des formes de cohérence, des configurations où se définissent conjointement la nature des relations sociales, la pertinence des formes discursives et la signification des médiations technologiques. Aucune n'est complètement donnée à l'avance, mais certaines configurations se cristallisent, se stabilisent et deviennent de nouvelles façons de lier les individus entre eux. Elles pourront alors être qualifiées, spécifiées et confrontées aux modèles classiques des liens entre proches. Entre l'ami intime, le membre de la famille ou la simple connaissance, il y a des manières distinctes de tisser le lien au fil des interactions à la fois en face-à-face et *via* les technologies de communication. Il existe des façons de faire plus ou moins en rapport avec les différents moments d'évolution du lien, et qui jouent sur les différentes ressources discursives et technologiques disponibles pour les constituer dans une temporalité acceptable. Il y a de multiples manières de constituer et d'entretenir le lien. La sociabilité est malléable, un lien spécifique peut se décliner sur de multiples configurations interactionnelles. En effet, une grande marge de manœuvre reste possible quant aux formes et formats de cette trame d'échanges réciproques dont la succession tresse le motif du lien dans la toile relationnelle.

Cette définition heuristique permet dans un certain sens de prolonger les analyses de Simmel sur la sociabilité au sens de *Geselligkeit* où le plaisir de l'échange naît de la possibilité d'abstraire l'interaction de tout ce qui la particularise et l'attacherait aux traits singuliers d'un interlocuteur ou à des finalités données. Cette dimension a été surtout travaillée par Christian Licoppe (2002, 2004), en particulier à travers l'analyse d'une forme spécifique d'interaction médiatisée (la présence connectée) dont l'horizon fantasmatique est celui du lien pour le lien, de la connexion pour le plaisir de la connexion. Elle permet également d'analyser les figures de la « sociabilité élargie » associée à la mise en forme du champ relationnel par les outils techniques qui prend aujourd'hui un sens particulier (cf. deuxième partie, article 12).

En effet, la part des relations médiatisées dans la construction de la sociabilité quotidienne ne cesse de croître. Les nouvelles figures qui émergent des usages avancés des outils de communication apparaissent ainsi suffisamment originales pour que puisse être établi le constat d'une modification significative des modalités de mises en contact. Est-ce à dire cependant que l'intensification, l'élargissement et la complexification de ces pratiques de communication transformeraient de façon substantielle les formes de sociabilité ? Il semble en effet que la place de plus en plus grande qu'occupent les technologies d'information et de communication dans la conduite des interactions ne doit pas être comprise comme la constitution d'un espace séparé, différent ou concurrent de l'univers relationnel habituel. Si les technologies facilitant la « joignabilité » permettent bien d'étendre quelque peu la taille et le volume des liens qui composent la sociabilité des individus, nous sommes pour autant loin de la prophétie de la constitution d'un « village global » où chacun serait connecté à chacun par des « autoroutes de l'information ». On observe plutôt une série de lignes de déplacement à l'intérieur du système relationnel traditionnel (cf. Bailliencourt, Beauvisage et Smoreda 2007). Les nouveaux outils de contact se superposent sur les pratiques relationnelles déjà en place, leur usage étant en quelque sorte formaté par les liens existants, mais aussi permettant des reconfigurations potentielles des liens : renforcement de rythme, sélection et contrôle d'accès plus aisés, émergence des nouvelles temporalités de contact, spécialisation des outils selon les réseaux…

C'est dans cet entre-deux d'un processus d'intégration des TIC dans la dynamique du lien social qui ne serait ni déterministe ni aléatoire, que j'essaie de conduire mon analyse. Je cherche à construire une grille de compréhension du lien et de la sociabilité fondée sur l'entrelacement du face-à-face et des technologies de communication, de la distribution des relations sur des différents moyens d'échange, de leur actualisation et de leur maintien, en proximité ou à distance, pour mettre en évidence une économie relationnelle caractéristique de la société contemporaine. Cette économie relationnelle est trop malléable pour n'être guidée par d'autre principe que celui des représentations diffuses, mais assez rigide pour donner lieu à des régularités empiriques observables. Ces régularités ne conduisent pas à des principes qui détermineraient les pratiques relationnelles, mais à des modes d'organisation du travail de la sociabilité qui permettent d'en saisir le sens et d'en interpréter l'évolution. Ce sont celles-ci que je tenterai d'établir à partir de l'étude de la relation entre TIC et face-à-face, à travers l'examen des reconfigurations de la sociabilité interpersonnelle lors d'événements biographiques qui transforment le contexte des acteurs et conduisent ceux-ci à redistribuer leurs pratiques relationnelles. Je le tenterai également dans l'étude de la distribution des liens sur les différents supports de communication actuels. Je me concentrerai ici plus particulièrement sur les liens forts, qu'ils soient familiaux ou amicaux.

Dans ce texte, légèrement égocentré vu le caractère de l'exercice, je vais essayer de retracer l'historique des recherches sur les pratiques de communication outillées par les TIC auxquelles j'ai eu plaisir de participer et que j'ai parfois coordonnées à partir de 1995. Je vais donc commencer par les interrogations qui se posent autour des liens entre la sociabilité et le téléphone fixe, puis examiner les effets de la popularisation des moyens de contact mobiles et individualisés, tel le téléphone cellulaire, sur les pratiques de communication interpersonnelle, pour finir avec des questions méthodologiques et un regard sur des recherches plus récentes qui s'efforcent de saisir la sociabilité à travers l'ensemble des contextes et des moyens technologiques de communication et qui se sont largement diffusés en France lors de la dernière décennie.

Technologies de communication et formats relationnels

La diffusion de chaque « grande » technologie porte en elle-même une promesse de transformation du cadre de vie des sociétés. L'électricité, le chemin de fer, la voiture, l'avion, la radio, la télévision, l'ordinateur… toutes ces technologies ont suscité des espoirs immenses quant à l'amélioration de la vie quotidienne. Le même enthousiasme a accompagné l'avènement de la télécommunication : le télégraphe, puis le téléphone ont fait naitre l'espérance d'une participation sans entrave de tous à la vie politique (Fischer 1992), mais aussi de l'abolition de la distance et de la reconfiguration du tissu urbain (McLuhan 1964). L'explosion récente des nouvelles technologies d'information et de communication, de l'Internet et du téléphone mobile, a renforcé encore cette attente d'une libération des contraintes physiques grâce à la numérisation des échanges et aux capacités de calcul et de transmission des données en progression exponentielle (Negroponte 1995). Mais cet espoir a aussi été accompagné par des craintes. Corrélativement à la montée en puissance des usages de ces technologies, certaines recherches indiquent en effet un déclin des réseaux de discussions en face-à-face (McPherson, Smith-Lovin et Brashears 2006), l'INSEE annonce que « Les Français se parlent de moins en moins » (Blanpain et Pan Ké Shon 1998) et les sociologues éminents observent une dissolution du capital social sous la pression de l'anonymat des villes et de l'individualisation des relations sociales (Putnam 1995). Les technologies de communication sont alors mises en cause : l'Internet pourrait favoriser l'isolation sociale et détourner l'individu de la vie réelle vers un monde virtuel (Kraut et al. 1998), le téléphone mobile, individuel et personnalisé, ou la messagerie instantanée pourraient soutenir l'indépendance de l'individu du groupe social (Campbell et Park 2008), la société en réseau menace la communauté locale en favorisant le contact entre les gens proches par le goût, l'intérêt ou la profession (Ryfkin 2000).

On distingue dans ces débats un écho lointain de la vieille opposition entre communauté et société (*Gesellshaft et Gemeinschaft*) que Ferdinand Tönnies (1887) a établie bien avant la révolution informationnelle. En effet, les nouvelles technologies de contact, plus encore que celles de transport ou de diffusion de l'information (*broadcast*), agissent directement sur et à travers les relations sociales quotidiennes. Si le face-à-face

ancre solidement la sociabilité dans les relations locales, les TIC sont en principe capables de déplacer le centre de gravité relationnel vers des univers plus lointains et donc de dépasser la communauté idéalisée par Tönnies « de sang, de lieu, d'esprit » où prime la parenté, le voisinage et l'amitié. Un mouvement redouté par les uns, souhaité par les autres. Il devient alors intéressant d'examiner empiriquement l'influence des TIC sur le tissu relationnel dans les interactions les plus banales de la vie quotidienne.

Face-à-face et téléphone : les premiers pas d'une approche élargie des sociabilités

La téléphonie est apparue au début des années 1990 comme un instrument d'enquête particulièrement adapté pour objectiver le réseau de correspondants des personnes et fournir des éléments d'interprétation de son évolution selon le cycle de vie, en prenant la distance géographique, le sexe et la structure familiale comme principales variables d'analyse. Mais l'introduction de la téléphonie comme média de la sociabilité au sein des enquêtes sur les contacts interpersonnels n'est pas allée de soi. Tout s'est en effet passé comme si les enquêtes menées sur les pratiques téléphoniques initiées par la Direction Générale des Télécommunications (cf. Claise et Vergnaud 1985 ; Curien et Périn 1983 ; Chabrol et Périn 1993 ; Rivière 2000a) et celles qui l'ont été sur le trafic téléphonique conduites au Centre National d'Etudes des Télécommunication avaient d'abord du faire la preuve de la cohérence de leurs résultats avec les enquêtes sur les contacts en face-à-face. Pour se faire accepter comme nouveau support méthodologique dans l'étude des sociabilités, les enquêtes sur le trafic téléphonique ont ainsi dû démontrer que l'univers social du téléphone n'était pas différent de l'espace relationnel des personnes, tout en prouvant par ailleurs qu'il permettait d'enrichir la connaissance des variables structurantes de la distribution des sociabilités au sein des espaces conjugaux, familiaux et amicaux.

Aujourd'hui, alors que les téléphones et les autres moyens de communication sont devenus partie intégrante de nos contacts quotidiens, le lien entre rencontre et appel téléphonique semble aller de soi. Néanmoins les premières enquêtes sociologiques sur les réseaux sociaux n'ont pas inclus ces sociabilités médiatisées dans leur protocole de saisie des comportements relationnels. Ainsi, la première grande enquête française sur

les contacts sociaux de 1983 a limité le spectre de son analyse aux seules rencontres en face-à-face pour étudier le capital social des Français (Héran 1988). Ce choix n'était pas seulement l'écho d'un faible intérêt pour les contacts médiatisés à l'époque de la recherche, mais il reflétait également un parti pris plus général, accordant une prépondérance dans la construction du lien social aux interactions en face-à-face, comme nous l'avons vu plus haut. Un appel téléphonique apparaissait, dans cette perspective, comme une forme réduite et contrainte de l'interaction au regard des contacts directs. L'enquête *Contact* de l'INSEE-INED a cependant permis de dresser un tableau complet des relations sociales entretenues par les Français, en balayant au passage quelques stéréotypes issus de la sociologie des classes populaires, par exemple, celui d'une plus forte propension à la sociabilité de la classe ouvrière. En effet, si l'on considère trois types de capital, économique, culturel et social, on observe un phénomène d'accumulation plutôt qu'un effet de compensation : « le capital va au capital ». Les membres des catégories aisées et plus éduquées ont des réseaux sociaux plus vastes et plus variés, construits durant des parcours scolaires plus longs et des mobilités géographiques souvent plus fortes. Cette recherche a aussi pu mettre en évidence une très forte structuration de la vie relationnelle par l'âge et la situation socio-professionnelle des enquêtés. François Héran parlera à ce propos des « trois âges de la vie » (jeunesse, âge actif et retraite), en découpant à grands traits les formes de la sociabilité caractéristiques de ces périodes, qui se centrent successivement sur l'amitié, sur les relations de travail et sur la famille.

Plus on se voit et plus on s'appelle

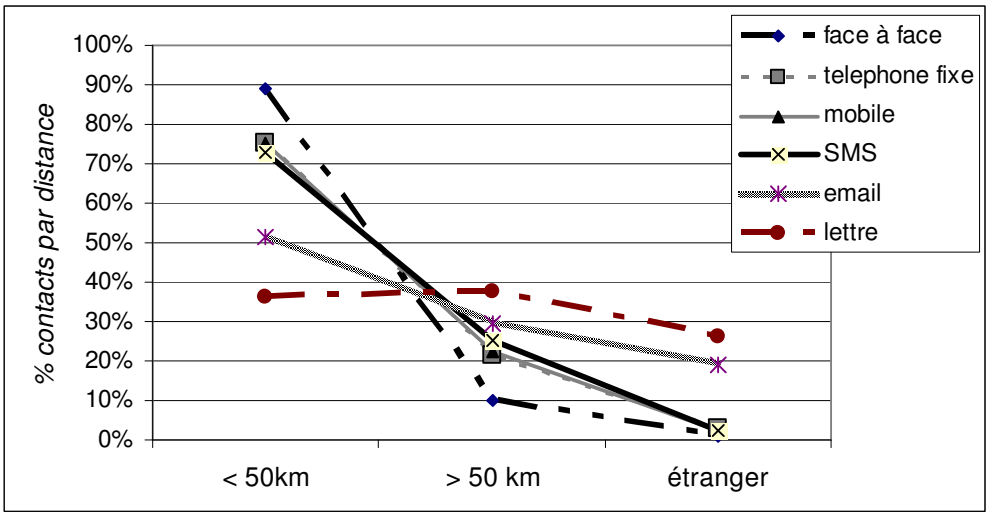
Dans une étude menée en 1996 au CNET sur les usages du téléphone résidentiel des foyers, nous avons pu observer quatre mois de trafic téléphonique détaillé de chacun des 312 foyers participants (Smoreda et Licoppe 1998). Le corpus d'observation de la téléphonie, comprenant environ 100 000 appels, a ensuite été étudié avec les participants qui procédaient à une qualification de leurs correspondants téléphoniques. Notre méthodologie croisant enquête traditionnelle par questionnaire et mesure objective du trafic a permis d'analyser de manière approfondie les traits distinctifs de la téléphonie domestique, ainsi que les formes de la sociabilité téléphonique selon la composition du foyer, la mobilité géographique des membres du ménage et le sexe des interlocuteurs.

Le premier résultat mis en avant par ces enquêtes aura été l'étroite relation de la communication téléphonique avec la rencontre *de visu*. Toutes les enquêtes réalisées à partir du trafic téléphonique insistent en effet sur le même constat : « plus on se voit et plus on s'appelle » (cf. article 2, p. 103 et article 4, p. 134). Le lien particulièrement fort entre la sociabilité en face-à-face et les échanges téléphoniques apparaît d'abord dans la corrélation établie entre les fréquences d'appels et les fréquences de rencontres. En effet, quand on examine les données comportementales d'appel et si l'on demande lors d'un entretien d'estimer la fréquence des rencontres physiques avec les correspondants téléphoniques, on obtient systématiquement une forte et positive corrélation entre la fréquence de deux formes de contact. Cette corrélation témoigne, d'une part, de l'inscription des pratiques de communication dans un double mouvement par rapport aux relations sociales, puisque les appels fréquents avec des personnes que l'on voit également fréquemment servent de support à l'interaction en face-à-face et, d'autre part, du fait que la répétition et la stabilité dans le temps des contacts téléphoniques apparaissent comme un signe de la force de la relation. Loin d'une opposition ou, à tout le moins, de la constitution d'un univers autonome et séparé, il apparait que les échanges téléphoniques sont très étroitement articulés aux relations sociales ordinaires des personnes et qu'ils permettent d'en dessiner l'architecture de manière économique et efficace.

La sociabilité téléphonique se superpose donc très étroitement à la cartographie des relations sociales ordinaires. Cela contredit les craintes quant à l'influence négative des télécommunications sur les relations de proximité, portées à voir une concurrence ou une substitution entre contacts physiques et médiatisés. Le premier rôle du téléphone est bien de faciliter les contacts avec les personnes physiquement joignables. En effet, environ 80% de l'ensemble des appels téléphoniques vocaux sont émis vers des correspondants situés dans le voisinage géographique de l'abonné (ici, à moins de 50 km de son domicile). Comme l'ont remarqué Gérard Claisse et Franz Rowe (1993), le mythe de l'ubiquité associé au téléphone dès son apparition ne trouve guère de reflet dans les usages réels. La téléphonie – tout comme les liens interpersonnels ou de service – a tendance, en effet, à se concentrer dans une zone de proximité.

L'apparition du téléphone mobile (où la facturation au niveau national ne dépend plus de la distance) ne modifie en rien cette tendance générale. Par exemple, dans une enquête portant sur neuf pays européens (voir l'article 4 dans la seconde partie), nous avons pu montrer, pour les contacts avec les relations électives, que le lien entre les contacts en face-à-face et les appels ou messages textuels sur mobile était étroit et que toutes ces relations étaient majoritairement concentrées à proximité de l'interviewé, seules les lettres et les courriels apparaissant moins associés à la proximité spatiale entre correspondants (cf. figure 1).

Figure 1. Part des contacts avec les amis selon le média et la distance séparant les interlocuteurs



Source : Smoreda et Thomas 2001.

Récemment, en analysant la base complète des échanges entre les abonnés d'un opérateur mobile belge (2,5 millions d'abonnés observés durant 6 mois), nous avons montré que la probabilité de contact entre deux abonnés *via* le mobile diminuait en fonction du carré de la distance qui sépare leurs domiciles (Lambiotte et al. 2008). La friction de la distance physique pèse donc très lourdement sur les relations interpersonnelles, l'éloignement introduisant rapidement une difficulté de fait d'établissement des relations et les TIC ne semblant pas lever cette contrainte de contact physique. Bien au contraire, les technologies de communication apparaissent comme étroitement liées avec la sociabilité classique *de visu* (cf. *infra*, article 6).

Nos résultats documentent assez bien le fait que le téléphone est fortement ancré dans les relations sociales ordinaires entre les personnes. Il s'associe aux liens qui se tissent par tous les moyens d'échange disponibles et ne participe surement pas à une désincarnation de la sociabilité ou une dissolution de capital social. Ce rapide survol des recherches sur la sociabilité réalisées à l'aide des données du trafic téléphonique montre que les craintes d'une possible diminution des rencontres *de visu* sous l'effet de la croissance des outils de communication ne colle pas avec la réalité des résultats d'enquêtes. Loin de se concurrencer ou de se substituer l'une à l'autre, ces deux formes de contacts nourrissent, de fait, une très étroite connivence, en se renforçant et s'articulant mutuellement dans l'entretien des liens sociaux. Installant la notion de « contact » comme pierre de touche de leur édifice, les enquêtes françaises sur la sociabilité ont rendu possible l'introduction progressive des interactions médiatisées comme un trait significatif de la vie relationnelle des individus. Une observation des transformations des sociabilités se doit en effet d'intégrer les médias de communication comme des instruments de mise en relation, à l'égal du face-à-face, même si ceux-ci confèrent des propriétés spécifiques aux interactions qu'ils rendent possibles. Cette approche symétrique des relations physiques et médiatisées apparaît indispensable dès lors que l'on cherche à projeter un regard systématique sur le système relationnel des individus en mesurant le nombre d'interlocuteurs, la durée des échanges, leur régularité, leur intensité et leur contexte. La forme générale de la vie sociale des personnes est façonnée par l'ensemble de leurs interactions, par les effets qu'exercent les modalités d'échanges les unes sur les autres et par la distribution des différents groupes de contacts au sein de leur univers relationnel.

Appels courts, appels longs : distance et fréquence de l'activation du lien

Une autre observation concernant les formes d'échanges téléphoniques permet de poursuivre la discussion du rôle joué par les communications téléphoniques dans le travail relationnel de tous les jours. En effet, on peut discerner assez clairement dans les données du trafic téléphonique deux types de relation téléphonique aux contours plus ou moins marqués. Certes, chaque fois que l'on analyse statistiquement les traces du comportement, on voit une énorme dispersion des mesures. Il en est de même quand on analyse la durée des conversations : l'écart type a ici une valeur plus forte que la moyenne générale. Mais une analyse selon le correspondant et selon la fréquence des échanges par interlocuteur permet de trouver une certaine régularité dans les interactions qui se répètent sur une longue période d'observation. Ainsi à la forte fréquence d'échanges correspond le plus souvent une plus faible durée moyenne de celles-ci. Nous pouvons donc ajouter au résultat discuté plus haut que s'il est vrai que « plus on se voit et plus on s'appelle », on constate également que « plus on se téléphone et plus la durée d'une conversation se raccourcit ».

En réalité deux catégories d'appels apparaissent d'une part les appels courts et fréquents, généralement adressés aux personnes les plus appelées et passés à tout moment de la journée et, d'autre part les appels plus rares et plus longs, destinés plutôt aux personnes contactées moins souvent et/ou éloignées géographiquement, dont la temporalité se concentre souvent dans la soirée, voire pendant la nuit. Pour tester ce point, nous avons mené une analyse multivariée sur la durée des appels. Notre objectif est ici d'analyser l'action conjointe de deux caractéristiques de la relation interpersonnelle sur la durée des contacts téléphoniques : la distance géographique et la fréquence des rencontres. Une analyse de régression logistique a ainsi été effectuée sur les données d'une enquête réalisée en 1997. Cette méthode statistique permet de raisonner en neutralisant l'influence des autres facteurs sur la variable dépendante, en l'occurrence la durée d'appel. Dans notre cas, il est en effet primordial de pouvoir dégager l'influence de la distance géographique entre les correspondants affranchie des effets des autres variables que nous analyserons plus loin dans ce texte : le type du foyer, le moment d'appel, les liens entre les interlocuteurs, et le sexe de l'appelant. La

variable construite partage les correspondants en fonction de la fréquence des contacts en face-à-face sur la base de l'intervalle entre des rencontres (le point de coupure est ici un contact en face-à-face par mois) et de l'éloignement géographique qui les sépare (le point de coupure entre les résidences est pris à 50 km). Ce choix, en partie arbitraire, nous permet néanmoins une première appréhension des effets d'ensemble. Notons au passage que dans cette analyse nous travaillons sur la probabilité d'émission d'un appel long (de plus de 5 minutes) et pas sur la moyenne de la durée. Ceci nous rapproche du niveau d'interaction singulière.

Tableau 1. Résultats de l'analyse de la régression logistique : facteurs de rallongement des conversations téléphoniques[1]

		Conversation de plus de 5 minutes Probabilité de référence : 30,2%
		Ecart à la référence
sexe de l'émetteur	Homme	-3,1%
	Femme	réf.
type foyer émetteur	Célibataire	5,3%
	Couple	réf.
	Famille avec enfant(s)	*ns*
	Autre ménage	-7,2%
période d'émission de l'appel	Journée : 6h-18h	-7,6%
	Soirée : 18h - 22h	réf.
	Nuit après 22h	*ns*
lien avec le correspondant	Membre du foyer	-13,4%
	Famille	réf.
	Amis/copains	1,7%
	Autres connaissances	-2,9%
distance et fréquence de face-à-face avec le correspondant	Local (-50km) + fréquent (plus que mensuelle)	réf.
	Local (-50km) + rare (mensuelle ou moins souvent)	7,0%
	Loin (+50km) + fréquent (plus que mensuelle)	13,3%
	Loin (+50km) + rare (mensuelle ou moins)	20,2%

LEGENDE : Toutes choses égales par ailleurs, on a davantage de chances d'observer un appel long (>5 min) vers un correspondant rencontré rarement (une fois par mois ou moins souvent) et habitant loin de l'appelant que vers un correspondant vu avec la même fréquence, mais logé à proximité. *Idem*, la probabilité d'une conversation longue avec un correspondant local, mais rencontré peu souvent est significativement plus grande que celle qui concerne un correspondant local souvent vu. Les probabilités indiquées sont significativement différentes de la référence au seuil de 1%. (Source : Licoppe et Smoreda 2000).

[1] Données issues de l'enquête de Benoit Lelong « Usages du téléphone et options tarifaires. » CNET 1997 ; échantillon de 353 foyers, 209 169 appels analysés.

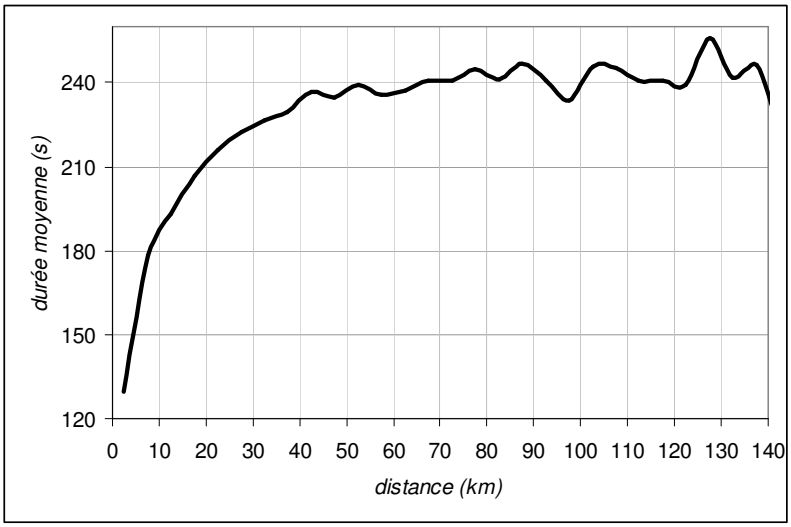
Focalisons-nous sur les effets croisés de la distance qui sépare les interlocuteurs et la fréquence de face-à-face. En examinant les résultats de l'analyse du point de vue de la durée des conversations, nous constatons que la probabilité d'une conversation longue croît d'abord en fonction de la distance géographique séparant les interlocuteurs. Ce n'est qu'ensuite que l'effet de la fréquence des rencontres intervient et augmente significativement la probabilité d'une communication longue, ceci de manière très générale et indépendamment aussi bien du sexe de l'appelant, des caractéristiques sociodémographiques de son foyer, du moment de la communication, ou du type de correspondant. On peut alors tenter de raisonner en croisant d'un côté les comportements téléphoniques observés dans les données objectives de trafic et, tout particulièrement, la durée moyenne, et de l'autre des hypothèses sur l'importance et la densité relationnelle des liens particuliers. L'effet une plus grande durée de communication apparaît quand les correspondants sont éloignés géographiquement. Néanmoins l'opportunité de rencontre tend à atténuer cet effet. S'ils restent éloignés, mais ont l'occasion de se voir quand même assez régulièrement, les conversations se raccourcissent un peu. Dans nos hypothèses, pour les correspondants éloignés qui se voient peu en face-à-face, une pression moindre porterait sur l'interaction téléphonique quant à l'entretien et la réaffirmation de la relation interpersonnelle. Il est intéressant de constater qu'un effet similaire existe aussi pour les correspondants géographiquement proches, mais où la difficulté pratique de se rencontrer joue de manière comparable à la distance physique en augmentant la durée des échanges.

Empiriquement, nous vérifions donc la corrélation entre éloignement géographique et allongement de la durée moyenne de communication. Les résultats obtenus en combinant l'analyse de la durée des conversations avec la fréquence des rencontres en face-à-face restent cohérents avec notre hypothèse intermédiaire d'un horizon constitué par le lien interpersonnel qui pour les acteurs est à la fois un concept à travers lequel ils interprètent leurs comportements relationnels, un horizon dans lequel ils gèrent un ensemble de ressources interactionnelles et une construction toujours inachevée qui se reforme, se réaffirme, se retisse lors de chaque interaction. Et c'est ce caractère à la fois durable (en tant qu'horizon) et éphémère (reconstruit à chaque contact) du lien qui permet de comprendre comment peut s'exercer l'influence d'une variable formatant

d'emblée le type de lien sur un ensemble de conversations hétérogènes, formatage qui se répercute ainsi sur les durées moyennes observées.

Quant à la distance géographique séparant les interlocuteurs, la recherche sur le graphe de communication mobile belge citée plus haut (Lambiotte et al. *op.cit.*) permet de saisir avec précision le point de rupture pour les relations sociales quotidiennes. En effet, l'analyse de 810 millions d'appels échangés entre les abonnés mobile en Belgique montre que la durée des conversations augmente avec la distance entre les domiciles des correspondants jusqu'à un plateau qui se forme à environ 40-50 km – cf. figure 2. Remarquons que cette distance critique pour les relations sociales, entre 40 et 80 km selon les pays, représente environ une heure de trajet en voiture, une limite d'investissement acceptable pour une rencontre impromptue (Mok, Wellman et Basu 2007). Dans les premières études sur le téléphone fixe, cet effet a souvent été associé à la tarification prohibitive des appels de longue distance, mais comme le montrent les recherches sur l'usage du mobile, la barrière géographique du contact existe bel et bien même après la disparition de la barrière économique. A partir de cette borne, les appels se font à la fois plus rares et plus longs. On s'aperçoit en effet que le lien téléphonique change ici de fonction.

Figure 2. La durée moyenne des appels entre les mobiles selon la distance séparant le domicile des interlocuteurs en Belgique



Source : Lambiotte et al. 2008.

Si, pour une large part, le téléphone est, pour des relations « locales », un moyen de coordination de l'action ou de prolongation de la conversation engagée en face-à-face, on voit aussi apparaître, pour des personnes plus difficiles d'accès, une fonction davantage associée à l'entretien de la relation interpersonnelle qui pèse sur les conversations observées et allonge leur durée. Un premier élément qui va dans le sens de cette hypothèse tient au fait que l'allongement des durées de communication joue surtout pour les correspondants émotionnellement proches et géographiquement éloignés, la famille ou les amis, pour lesquels on s'attend bien à ce que le maintien d'une présence affaiblie par la distance pèse le plus sur les interactions téléphoniques (cf. *infra*, articles 2 et 6). Mise à l'épreuve dans les études qualitatives par entretien, cette hypothèse se confirme par l'observation de formes d'encastrement des liens interpersonnels dans des dispositifs de communication. Dans le cas d'éloignement, les technologies de communication suppléent la distance et aident à rétablir la proximité relationnelle entamée par la rareté de contact physique : la conversation téléphonique devient alors plus longue, ritualisée, émaillée des échanges de nouvelles et de la description des événements et des contextes inaccessibles directement à l'autre (Licoppe 2002). C'est le rôle de maintien de la relation à distance qui a été mis en avant depuis les débuts du téléphone. De l'autre côté, les appels furtifs et rapides vers ceux qui sont normalement accessibles physiquement, plus fréquents nous l'avons vu, semblent s'inscrire dans un ensemble d'interactions de tout type, aussi bien en préparant ou en orchestrant les face-à-face, qu'en coordonnant les actions à distance ou en comblant les (courtes) périodes d'absence. Avec la popularisation du téléphone mobile, comme l'observe Licoppe (*op.cit.*), cette dernière modalité d'échange fait aussi émerger une nouvelle forme de communication médiatisée, « phatique », où le message compte moins que le fait de donner signe de connexion et de confirmer continuellement le lien.

Nous avons pu montrer, de façon quasi-expérimentale, que la forme de l'interaction téléphonique employée avec les proches est associée au contexte de sociabilité dans lequel elle se déploie. Elle l'est ici à la distance qui sépare les membres du réseau. En effet, notre méthodologie de recherche fondée sur l'utilisation du trafic détaillé de l'opérateur téléphonique permet de « voyager dans le temps ». Chaque opérateur de

télécommunications est tenu de conserver durant plusieurs mois les traces de connexions à des fins de vérification juridique ou commerciale. Ce fait autorise (avec l'accord de l'enquêté, cela va de soi !) la possibilité d'analyser un historique des données qui précède le début de l'enquête. Nous avons mis en œuvre ce protocole pour examiner la situation de mobilité géographique (cf. article 8). Un échantillon composé des 368 ménages ayant déménagé en changeant de département entre juin et septembre 1998 a été recruté et suivi durant 6 mois après l'installation dans le nouveau lieu. Nous avons réussi à reconstituer pour ces foyers le trafic téléphonique dans le lieu d'origine et à l'appareiller avec celui qui avait lieu dans le lieu d'arrivée. A ma connaissance, c'est la seule recherche qui permette de manière objective et dans une situation naturelle de suivre la recomposition des relations suite à un déménagement.

Cette méthodologie originale permet de mesurer l'effet pur de la distance sur les modes d'entretien de contact *via* le téléphone avec les mêmes personnes qui changent alors de statut en relation avec la mobilité accomplie par les foyers dans notre échantillon. En effet, lorsque les personnes déménagent, on observe assez clairement des modifications dans les fréquences des appels et dans la durée des échanges – cf. figures 3a et 3b. Le rapprochement géographique augmente clairement la fréquence et diminue la durée des échanges singuliers, l'éloignement produit l'effet exactement inverse. Il y a donc un jeu réciproque du lien, de la distance et des formats interactionnels.

La distance détermine des régularités empiriques observables des rencontres en face-à-face et surtout des communications téléphoniques qui se raréfient et s'allongent quand la distance géographique entre proches augment. Nous en avons conclu que : « Cette transformation du contenu et de la fonction des appels, nettement lisible dans les données chiffrées, l'effet de la mobilité sur ce point y paraissant presque mécanique, peut être interprétée comme le passage d'une téléphonie de coordination ou 'd'accompagnement' à une téléphonie de substitution. Dans le premier cas, la pratique téléphonique ne se borne pas, en effet, à faciliter les rencontres en face-à-face, mais les redouble quelquefois par une continuation des échanges au sein d'une sorte de conversation multimodale. On se parle alors au téléphone exactement comme on le ferait en face-à-face. Dans le

second, l'appel a pour objet de compenser autant que possible l'impossibilité pratique de se rencontrer » (Mercier, Gournay et Smoreda 2002: 141).

Figure 3a. Transformation de la durée des appels selon la modification de la distance séparant les interlocuteurs par type de correspondant

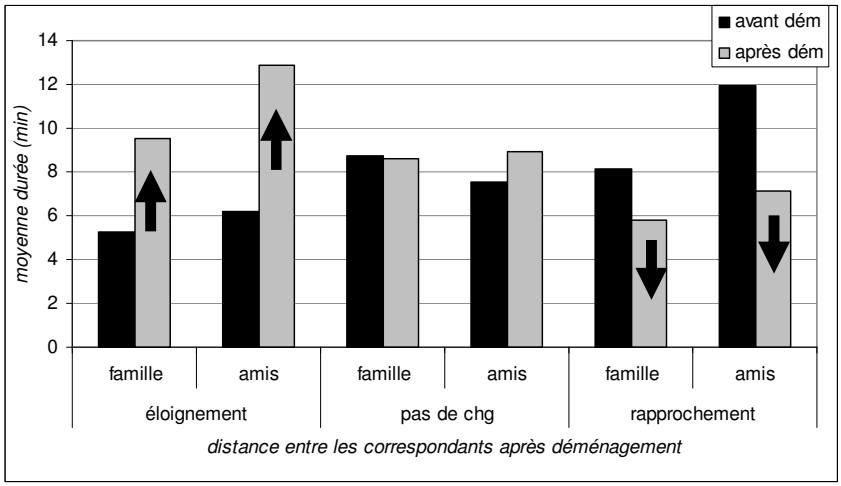
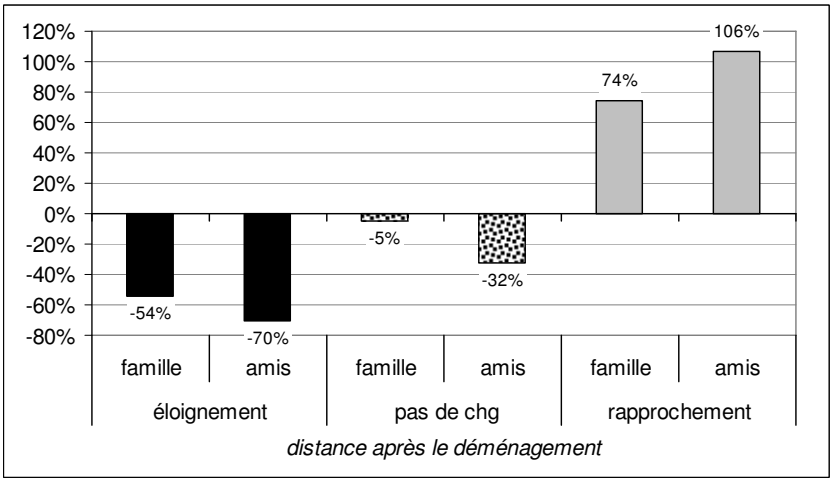


Figure 3b. Changement de la fréquence des appels après déménagement selon la modification de la distance entre les interlocuteurs par type de lien



LEGENDE : « Eloignement » signifie que les personnes qui habitaient à proximité (< 50 km) se trouvent plus éloignées après leur déménagement, « rapprochement » signifie que, suite à la mobilité, elles se retrouvent dans une zone de 50 km, « sans changement » qualifie les personnes qui restent éloignées à plus de 50 km après le mouvement du foyer observé (source : Mercier et al. 2002).

On l'entrevoit, la téléphonie qui pour l'essentiel fait partie du décor de la relation de proximité en l'appuyant, la facilitant ou la démultipliant en relation étroite avec le contexte des rencontres ordinaires, se transforme en outil de sauvegarde possible du

lien, dès lors que l'impossibilité ou la difficulté de la rencontre en face-à-face s'installent de fait. Sorti de son contexte classique de frottement proximal des contacts, le lien, et en particulier le lien affinitaire, se fragilise et passe par une mise en épreuve de la distance géographique qui peut aussi instaurer une distance sociale, voire rompre le lien non confirmé. Comme l'analyse une interviewée de notre enquête :

> « Je pense que c'est en déménageant que là on voit également quels sont vos vrais amis, c'est en déménageant, c'est pas en restant dans la même ville... parce que c'est là où on se rend compte que entre les gens qui éventuellement vont vous appeler, même si vous avez oublié vous de les appeler, qui vont vous appeler donc s'ils vous appellent c'est que quelque part bon... ils ont envie de garder le contact quoi! » (Femme, 30 ans, Région Parisienne)

L'interaction médiatisée s'inscrit en effet étroitement dans le travail de sociabilité qui demande qu'une relation soit confirmée par des marques d'attention : rencontres, visites ou discussions, appels, mails, cartes postales… Elle demande l'établissement d'une « bonne distance » relationnelle spécifique à chaque relation où le rythme et le mode de contact s'adaptent. Le lien s'entretient et s'affirme à travers un flux adapté d'interactions (rencontres en face-à-face, activités partagées, appels téléphoniques, correspondance épistolaire, etc.). Ce travail de sociabilité prend parfois la forme d'une économie compensatoire où, pour maintenir un lien, les acteurs réallouent des ressources rares, telles que le temps, la disponibilité, les efforts physiques, pour trouver un ajustement entre absence et moments d'interaction et de partage qui soit compatible avec le statut du lien. Mais la relation peut aussi se contenter des échanges rares et rituels (comme l'envoi des vœux à des occasions exceptionnelles). L'âge venant, les interactions se raréfient, l'amitié prenant de plus en plus la place d'une présence soutenue dans la mémoire, surtout quand le lien est historique et éprouvé maintes fois dans le passé (cf. article 5 dans la second partie).

Les identités sexuées au téléphone

L'inscription des TIC dans le travail incessant de la construction de la société est particulièrement visible quand nous analysons les identités sociales fondamentales de la personne (Héritier 1996). L'analyse selon les identités sexuées montre en effet que les femmes téléphonent davantage que les hommes, plus souvent, plus longtemps, et qu'elles se servent du téléphone autrement que les hommes et pour faire autre chose (cf. Claisse 2000). D'ailleurs, ce même constat se reproduit avec les services de communication de l'internet qui sont également plus fortement investis par les femmes (Beaudouin 2002). Ces observations correspondent à nos stéréotypes en matière de différence sexuelle et à la connaissance intuitive que nous avons de la variation des pratiques sociales selon l'appartenance de leurs auteurs à l'un ou l'autre sexe. Mais comment expliquer ce phénomène ? Quel statut exact accorder au genre dans cette explication ?

Les cadres d'analyse disponibles pour rendre compte de la dépendance des pratiques sociales par rapport au genre sont multiples. Cependant, la sociologie du genre s'étant développée majoritairement comme sociologie critique, la variable sexuelle a été souvent thématisée dans une problématique de la domination masculine et de la distribution inégale du pouvoir et des ressources (cf. Bourdieu 1998 ; Connell 1987 ; Godelier 1982). Les rapports sociaux de sexe généreraient des croyances ou des représentations collectives sur les catégories de sexe qui influenceraient l'organisation des interactions quotidiennes entre femmes et hommes. En retour, les interactions joueraient un rôle important dans le maintien ou la modification des rapports de sexe, ainsi que dans la reproduction des représentations concernant la différence sexuelle. C'est ce mécanisme de fabrication du genre qu'on trouve de manière récurrente dans les analyses sociologiques (Ridgeway et Smith-Lovin 1999). Celles-ci accordent aussi en général une place privilégiée à la variable de genre dans leurs explications. En effet, la fréquence des interactions entre hommes et femmes est plus élevée que celle des rencontres entre personnes relevant d'autres types de catégories sociales, que ce soit l'âge, la classe sociale, l'ethnie, la religion… Le fait que le nombre des hommes et des femmes dans chaque groupe d'âge soit à peu près égal, donne aux contacts entre les

sexes une plus forte probabilité, en comparaison des autres divisions sociologiques (Blau et Schwartz 1984). De ce fait, le rôle des interactions directes entre les deux catégories apparaît primordial dans la construction continue de la différence sexuelle. Toutefois si la très grande fréquence des rencontres mixtes ne fait pas de doute, on observe un phénomène de ségrégation sexuelle dans les réseaux de contacts personnels. Dès l'enfance, se manifestent une tendance à l'homophilie sexuelle dans les choix des partenaires d'interaction. Cette tendance apparait encore à l'âge adulte (cf. McPherson et Smith-Lovin 1986). L'utilisation du téléphone semble exacerber encore plus l'homophilie sexuelle des contacts interpersonnels (Rivière 2000b; article 3). Un tel constat amène certains auteurs à parler de sous-cultures de sexes : la ségrégation des pratiques de sociabilité et des activités selon le sexe irait de pair avec la formation de connaissances, de savoirs et de systèmes de valeurs distincts (Carley 1991; Gilligan 1982). Cette conclusion est sans doute exagérée. Par exemple, il y a beaucoup de similarités dans les caractéristiques des réseaux personnels des femmes et des hommes. Ainsi leur taille apparaît-elle similaire (Fischer 1982) et les jeunes célibataires, hommes ou femmes, ont des formes de contact assez semblables (Martin et Singly 2000). En revanche, la fondation d'une famille et la naissance du premier enfant renforcent la séparation sexuelle des rôles en dirigeant les femmes vers un monde social centré sur la vie de l'enfant et les relations avec d'autres femmes (Mançeron, Lelong et Smoreda 2002 ; Wellman 1985). En règle générale, les femmes ont donc davantage de contacts que les hommes avec la famille et avec le voisinage (Mardsen 1987), tandis que les hommes s'orientent vers les contextes sociaux plus larges et plus hétérogènes de l'inscription professionnelle. Ce fait explique en partie pourquoi les hommes ont des contacts plus divers que les femmes. « En un sens, le monde social de la femme ressemble à un petit village où tout le monde se connaît, tandis que celui de l'homme est fondé sur une plus grande variété de sphères institutionnelles séparées. » (Ridgeway et Smith-Lovin 1999: 196).

Le sexe est sans doute la catégorie sociale la plus mobilisée dans la perception de l'autre (Brewer et Lui 1989), néanmoins, même si l'identité sexuelle est continuellement présente pendant les rencontres humaines, elle est rarement la seule et elle n'est pas nécessairement l'identité la plus importante dans l'interaction. Le genre est en effet

toujours mêlé aux autres identités pertinentes dans une situation concrète et « produire le genre » est une activité des personnes imbriquées dans d'autres activités (West et Zimmerman 1987). En revanche, on peut raisonnablement soutenir que l'identité de genre est une « identité d'arrière-plan » qui peut modifier les identités immédiatement visibles dans les contextes de rencontre (Berger et al. 1977). C'est pour cette raison que nous parlons ici de l'identité sexuée et non de l'identité de genre ou sexuelle. Souvent le simple fait d'être de l'un ou de l'autre sexe modifie fortement les attentes et les comportements des individus dans l'interaction. La même chose se produit lors des contacts téléphoniques et ceci nous a permis d'analyser à différents niveaux l'actualisation des identités sexuées dans la situation concrète de l'appel téléphonique (cf. article 1).

Durée des conversations téléphoniques et l'effet du sexe

Comme nous l'avons remarqué plus haut, les enquêtes montrent que les femmes utilisent le téléphone du foyer deux fois plus souvent que les hommes et que l'intensité de leur présence dans les flux téléphoniques croît avec leur installation dans la vie familiale (Chabrol et Périn 1993 ; Claisse et Vergnaud, 1985). Les analyses de la fréquence des contacts téléphoniques indiquent une homophilie sexuelle des réseaux téléphoniques personnels : les femmes appellent plus souvent les femmes, les hommes contactent plus fréquemment les hommes (Rivière 2000b ; Smoreda et Licoppe 2000a). Cet effet structurel est en partie responsable de la fréquence particulièrement élevée d'utilisation du téléphone par les femmes, sachant que la sociabilité des femmes est davantage que celle des hommes associée à l'espace domestique (Gournay 1997 ; Héran 1988). Il n'en reste pas moins que nous trouvons souvent dans les études utilisant l'auto-observation un résultat conforme aux stéréotypes datant du début des usages privés du téléphone, où les appels féminins apparaissaient déjà comme interminables (Fischer 1992). L'interprétation de cette loquacité des femmes au téléphone, le plus souvent évoquée, ne distingue pas entre la fréquence et la durée des appels. On construit alors une explication selon laquelle les femmes seraient à la fois plus inclines à téléphoner (de par leur sociabilité et/ou leur rôle au sein du foyer, de la famille), et plus à l'aise dans les interactions verbales, plus portées sur la discussion et sur l'échange interpersonnel que les hommes. Toutes ces caractéristiques allongeraient les conversations

téléphoniques des femmes. C'est aussi l'interprétation que l'on peut échafauder à partir des recherches en psychologie sociale qui, en s'appuyant sur le concept d'« autorévélation » (*self-disclosure*), ont pour leur part montré que la présence de la femme dans une interaction rallongerait sa durée. Le raisonnement est dans ce cas indirect : les femmes initient et soutiennent plus souvent les échanges intimes (Leaper et al. 1995), la divulgation des informations personnelles est hautement réciproque et elle accroît clairement la durée des échanges (Davis et Perkowitz 1979). Il nous semble cependant que les deux indicateurs de différentiation des pratiques selon le sexe - la fréquence et la durée d'appels - sont de fait indépendants. La fréquence d'utilisation différente du téléphone par les femmes et les hommes pointe des phénomènes de répartition des rôles dans le couple et la sociabilité différente des sexes, tandis que la durée des conversations téléphoniques nous rapproche davantage des contenus et des identités situées construites durant les interactions spécifiques.

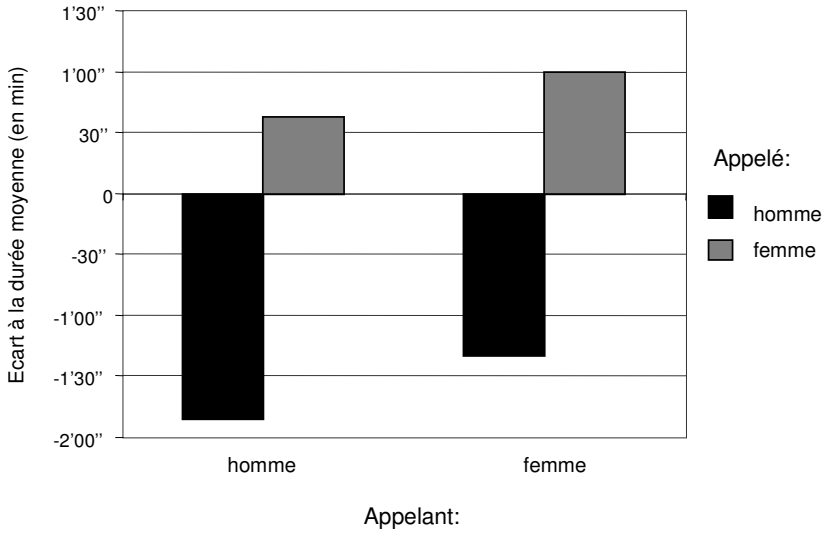
Le poids différentiel du sexe des interlocuteurs téléphoniques : l'effet du sexe de l'appelé

L'analyse classique des usages des TIC ne prend pas suffisamment en compte le fait pourtant élémentaire que chaque système de communication est un système relationnel : pour communiquer il faut être deux, au moins (Watzlawick, Beavin et Jackson 1967). Sans prendre en compte cette réciprocité de la communication, on tombe rapidement sur un résultat largement connu associant les conversations téléphoniques longues aux femmes. En effet, la durée moyenne d'un appel sur le téléphone fixe émis par une femme dépasse d'une minute environ la durée d'une communication initiée par un homme. Mais une analyse plus détaillée fait apparaître un effet un peu moins attendu : si nous observons la durée des appels selon que l'appelant et le correspondant soient respectivement un homme et une femme, nous constatons que l'effet du sexe de l'appelant disparaît, au profit de celui du sexe de l'appelé – cf. figure 4. Il y a donc là quelque chose de plus que la simple propension de la femme à converser aisément.

En effet, les analyses de variance effectuées sur les durées moyennes des appels entres les sexes dans plusieurs études sur le trafic téléphonique font toutes état d'un fort effet du sexe de l'appelé qui dépasse l'effet du sexe de l'appelant, et indiquent que la durée

des conversations téléphoniques est surtout influencée par le sexe de celui que nous contactons.

Figure 4. Durée de la conversation téléphonique selon le sexe des interlocuteurs (écarts à la durée moyenne)



.
LEGENDE : La durée moyenne d'un appel d'une femme émis vers une autre femme dépasse d'environ 1 minute la durée moyenne générale des communications privées analysées ici (elle est de 5 min environ), etc. (source : Smoreda et Licoppe 2000b).

On le lit facilement dans les résultats présentés ci-dessus : quand un homme contacte une femme, il passe plus de temps au combiné que dans la situation inverse où une femme appelle un homme. L'effet du sexe de l'appelé semble à l'évidence associé à la gestion de l'interaction téléphonique elle-même et la distribution des identités dans cette situation selon les rôles conversationnels et les statuts sexuels. Néanmoins, avant de centrer la discussion sur la situation de la conversation téléphonique pour y chercher les mécanismes interactionnels responsables de cet effet, il nous faut d'abord écarter les autres facteurs explicatifs. En effet, les analyses sur la durée des appels téléphoniques examinées déjà en partie plus haut, montrent que celle-ci varie avec la distance géographique entre les interlocuteurs, la relation qui les unit, le sujet de la conversation et le moment de l'appel (cf. deuxième partie, article 2). Afin de contrôler tous ces facteurs exogènes à l'interaction téléphonique, une analyse de régression logistique a été effectuée sur les conversations longues ou courtes – voir : tableau 2. Le résultat de cette analyse permet d'affirmer que si l'on contrôle l'influence de toutes ces variables sur la durée de l'appel, on observe toujours une probabilité plus forte de conversation longue

quand l'appelé est une femme. Il est donc prouvé que lors des échanges téléphoniques les identités sexuées des correspondants jouent un rôle dans la gestion du temps d'appel. Mais quel est ce mécanisme ?

Tableau 2. Le sexe des interlocuteurs téléphoniques et la probabilité d'un appel long. Les résultats d'une analyse de la régression logistique

		Conversation de plus de 5 minutes **Probabilité de référence : 52,6%** **Ecart à la référence**
raison d'appel	vie active	5.9%
	vie sociale	-3.3%
	vie quotidienne	*ns*
	vie personnelle	réf.
type de correspondant	famille	-3,6%
	amis / copain	réf.
	connaissance	-10,4%
période d'émission de l'appel	matin : 6h01 - 13h00	-7.1%
	après-midi : 13h01 - 18h00	-11.6%
	soir : 18h01 - 22h00	réf.
	nuit : 22h01 – 6h00	4.7%
distance	local < 50 km	-26.6%
	national > 50 km	*ns*
	international	réf.
appelant -> appelé	homme -> homme	réf.
	femme -> homme	7.1%
	homme -> femme	13.1%
	femme -> femme	17.1%

LEGENDE : Toutes choses égales par ailleurs, on a plus des chances d'observer un appel long (>5 min) d'un homme vers une femme qu'un appel de ce type émis par une femme pour parler à un homme. Les probabilités indiquées sont significativement différentes de la référence au seuil de 1%. (Source : Smoreda et Licoppe 2000b.)

Même si la tendance des femmes à entraîner la conversation vers des sujets personnels semble assez bien documentée (Claisse 2000 ; Derlega et al. 1993 ; Dindia et Allen 1992), nos résultats ne peuvent complètement être expliqués de cette façon. Certes, en suivant cette piste, on constate que la durée de conversation téléphonique augmente quand une femme est impliquée, mais aussi que cette durée dépend surtout de la place interactionnelle des interlocuteurs dans la situation de communication téléphonique (des statuts : appelant – appelé). Il n'y a pas ici une symétrie entre positions dans l'interaction assumée par l'explication psychologique. Quand une femme appelle un

homme, la durée de communication est plus courte que dans la situation inverse. En effet, si l'on accorde une plus grande importance au sexe de l'interlocuteur et si l'on présuppose que l'allongement de la conversation est associé à la présence de la femme (pour des raisons qu'il faut encore élucider), nous constatons une sorte de continuum allant des conversations les plus brèves entre hommes jusqu'aux échanges les plus longs entre femmes.

Un certain nombre de sociolinguistes ont abordé la question de l'influence du sexe des participants sur les interactions à partir de la différence entre les sexes dans les formes de la parole (p.ex. Johnstone 1993 ; Lakoff 1975 ; Wolfinger et Rabow 1997) ou des analyses de discours s'intéressant aux difficultés de compréhension entre les femmes et les hommes pendant les interactions mixtes (Tannen 1990, 1994). Ces approches associent de fait l'identité de genre issue de la socialisation et les styles d'utilisation de langage. Cette explication aboutit alors à l'hypothèse d'une distribution des rôles entre les sexes dans la conversation qui serait la conséquence d'une répartition des positions de sexes dans la structure sociale plus large renforcée par les formes de langage masculin et féminin, suivant la dimension de dominant – dominé. Ce n'est évidemment pas ce que nous observons à travers nos résultats. Ici, l'influence du sexe de l'appelé sur la durée de l'appel indique plutôt un contrôle sur le déroulement des échanges qui dépend de l'identité de l'appelé, et non pas directement de la domination sexuelle. Il apparaît donc indispensable pour une interprétation correcte de ces données, de prendre en compte, à côté des identités de genre « exogènes » à la situation d'appel téléphonique et des formes particulières de l'interaction qui peuvent y être associées, la manière même dont est gérée, dans le cours de l'interaction elle-même, la communication téléphonique.

Néanmoins, la base de données issues d'observation du trafic et enrichie ensuite par les questionnaires remplis avec les enquêtés, ne nous donne pas d'accès direct au déroulement des interactions téléphoniques. Il serait donc hasardeux de s'aventurer à partir des seules données statistiques, ou même celles des entretiens approfondis, sur le terrain d'analyse de l'interaction concrète et d'essayer examiner l'auto-organisation des interactions verbales. Pour saisir ce niveau d'observation, il faut faire appel à des

analyses de conversation qui permettent de repérer des modes de construction des identités générées par les locuteurs durant l'appel téléphonique. En particulier, quand on considère la conversation téléphonique, les rôles d'appelant/appelé (ou : initiateur/récepteur) semblent bien distribuer les identités conversationnelles entre participants. La mise en forme des séquences d'ouverture et de fermeture de la conversation téléphonique en est une preuve (Conein 1988 ; Schegloff et Sacks 1974). C'est en ces moments de l'interaction que les obligations et les droits conventionnels associés aux identités situées de l'appelant et de l'appelé sont particulièrement visibles et essentiels pour ordonnancer le cours d'action commune des participants. Ainsi, c'est à l'appelé de ratifier ou non la clôture d'interaction, et donc de finir ou de continuer un échange, de l'abréger ou le prolonger. Sur ce point, les observations de l'analyse de conversation suggèrent que le statut interactionnel de l'appelé pendant la conversation téléphonique est plus important dans la mesure où il exerce tendanciellement un plus fort contrôle sur les séquences d'ouverture (acceptation ou non de l'appel) et de fermeture (acceptation ou non de la clôture) de l'interaction. Cela constitue un premier pas vers une explication possible de nos résultats, dans la mesure où cette observation indique un effet d'asymétrie entre les participants à une interaction téléphonique. Une telle asymétrie des positions interactionnelles peut produire un effet associé à l'identité de l'appelé.

Afin de pouvoir saisir ce niveau d'analyse, nous avons établi une collaboration avec Ruth Akers-Porrini (2000), qui a pu éprouver ces hypothèses dans le cadre d'un travail mené sur un corpus de conversations téléphoniques indépendant[2]. Les analyses de conversation qu'elle a produites attestent que le travail commun des acteurs dans le cours de la conversation semble bien reproduire, d'une manière paradoxale, l'ordre de genre (la « féminité » des femmes et la « masculinité » des hommes appelés). La courtoisie ou l'efficacité de la communication, selon ses termes, qui marquent les ouvertures des conversations téléphoniques, la prise de nouvelles et l'introduction ou

[2] Dans l'ensemble des recherches que j'ai pu mettre en place, une attention particulière a été portée à la mise en œuvre de méthodologies mixtes, quantitatives et qualitatives, ceci afin de pouvoir tenir ensemble une explication des phénomènes observés qui soit à la fois fondée sur la régularité des effets statistiques avérés et sur les logiques sociales approchées à partir des entretiens. Dans le cas présent, en plus de cette double méthode, nous avons pu mobiliser une observation directe des interactions téléphoniques, grâce à un corpus constitué à l'occasion d'une autre recherche.

non des thèmes annexes au sujet de la conversation, s'ajusteraient ainsi à la catégorie de sexe de l'appelé. L'ajustement par l'appelant de son comportement suivant l'identité de genre du correspondant fait alors apparaître les femmes comme instrumentales et laconiques dans leurs appels vers les hommes et les hommes comme relationnels et conviviaux lors des engagements des conversations téléphoniques avec les femmes. C'est une image qui va à l'encontre des croyances populaires sur les comportements habituels des sexes au téléphone. Ackers-Porrini explique alors : « Nous avons peut-être affaire à une interférence entre rôles conversationnels (appelant/appelé) et statut sexuel en ce qui concerne les appels FH [femme vers homme – ZS] : le rôle d'appelant va à l'encontre du statut de la femme dans le cas des appels mixtes. En revanche, il semblerait qu'il y ait une "sur-adéquation" en ce qui concerne les appels HF. Traditionnellement, c'est aux hommes d'aborder les femmes, de prendre l'initiative dans la rencontre ; en revanche, le rôle d'accueil revient aux femmes. Pour caricaturer, les femmes seraient en "porte à faux" lorsqu'elles appellent un homme. La conversation a du mal à démarrer, elle est de courte durée. Les conversations HF, au contraire, sont plus longues et démarrent plus aisément comme si l'inhibition des conversations FH était levée. Il semblerait donc que l'explication de la différence de durée entre appels HF et appels FH réside dans l'appariement des rôles conversationnels et des rôles selon le sexe : plutôt mal assortis dans le cas des appels FH, ils le sont particulièrement bien dans le cas des appels HF. » (*op.cit.*: 179)

En effet, le sens contre-intuitif de l'effet du sexe de l'appelé sur la durée des conversations mixtes s'amoindrit quand nous prenons en compte la distribution des identités à la fois selon le statut conversationnel et suivant le sexe. Selon notre interprétation, ce n'est pas l'identité de genre en soi, mais la relation instaurée entre les interlocuteurs par l'appel téléphonique qui pèse sur le déroulement de l'interaction. La conversation téléphonique et les rituels de politesse distribuant les rôles conversationnels de façon asymétrique accordent une importance supplémentaire à l'identité de l'appelé, y compris à sa catégorie de sexe, que nous enregistrons à travers la moyenne de la durée de conversations. La gestion de la durée apparaît alors davantage liée aux représentations des catégories de sexe et les arrangements interactionnels entre les sexes qu'à des caractéristiques individuelles des interlocuteurs.

L'explication proposée tient aussi pour le cas des interactions mono-sexuelles entre hommes ou entre femmes qui n'ont pas été étudiées avec les outils d'analyse de conversation. Dans ces situations également, le sexe de l'appelé semble influencer la durée des échanges d'une manière qui fait penser à une interaction plus laconique avec l'homme et plus élaborée avec la femme. Cette recherche suggère bien un lien entre l'identité de genre des interlocuteurs et la gestion interactionnelle de la durée des appels. Ainsi l'analyse d'une variable très générale, comme par exemple la durée de conversation téléphonique, nous permet d'examiner comment les croyances culturelles sur les caractéristiques distinctives des participants sont utilisées pour organiser la rencontre. Chaque « définition de la situation » (Thomas 1923) est dans une certaine mesure associée avec les identités des acteurs impliqués, les représentations culturelles étant introduites dans l'interaction locale *via* ces identités. Dans la mesure où le sexe est utilisé comme une caractéristique statutaire (Berger et al. 1977), il influe dans la définition des identités des interactants. Quand la catégorie de sexe permet de différencier les participants (rencontres mixtes), ou bien quand elle est conventionnellement associée à l'activité des acteurs, l'identité de genre devient saillante et les représentations des sexes participent à la définition des identités situées. Les attentes sur les comportements des acteurs dans la situation, modelées par les croyances sur les sexes, vont ainsi participer à la création de l'ordre interactionnel entre les hommes et les femmes impliqués. Néanmoins, même si le genre est une composante de l'identité des acteurs dans la majorité des situations sociales, d'autres informations sur leur statut – comme par exemple ici appelant ou appelé –, dont la saillance sera fonction du type d'activité impliqué, moduleront l'influence du genre sur la définition contextuelle des identités. Le caractère spécifique du téléphone, le fait qu'on s'invite chez quelqu'un en composant son numéro, participe à la distribution des rôles interactionnels et active en partie le genre pour « sexuer » les identités situées.

Ce bref parcours à travers les recherches menées sur les formes relationnelles appuyées sur les interactions téléphoniques montre en effet une intime corrélation entre les interactions médiatisées et la sociabilité en face-à-face. Loin de s'y substituer ou de la bouleverser en profondeur, le téléphone (comme les autres TIC, nous y reviendrons - cf.

page 54 et suivantes) accompagne certaines relations plus difficiles à maintenir, mais surtout seconde l'encastrement de l'action commune entre les personnes qui se côtoient en permanence. L'interaction se décompose en deux modalités, interaction en coprésence et interaction à distance, dont la conjugaison compose un rythme hybride, caractéristique du lien interpersonnel et de son insertion dans un territoire social et géographique plus vaste.

L'appel téléphonique est alors l'un des moments de construction de la structure sociale, comme nous l'avons observé dans l'analyse de jeux d'identités lors des conversations entre les proches selon leur sexe. Comme pour chaque interaction sociale, il introduit, reproduit et transforme les rapports sociaux dans un instant pratique et localisé de la conversation distante.

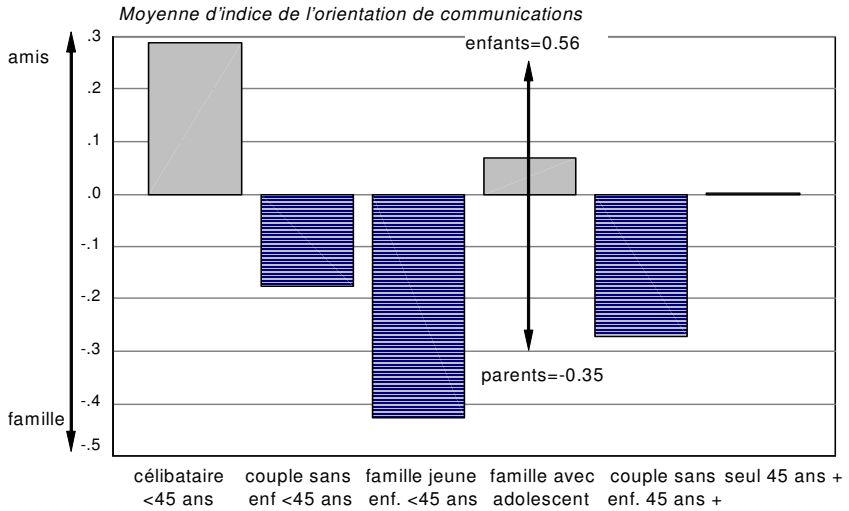
Sociabilité et cycle de vie au prisme du lien téléphonique

A l'instar de l'enquête *Contact* (Héran 1988), les enquêtes sur les échanges téléphoniques ont confirmé le poids de la position dans le cycle de vie dans le volume et l'organisation des contacts. Celle-ci constitue une variable composite recoupant l'avancée en âge et la situation familiale dans l'organisation de la sociabilité de la personne et de ses pratiques de communication. Elle montre clairement comment les contacts téléphoniques s'intègrent dans la dominante de la sociabilité des personnes. Même si les réseaux de correspondants téléphoniques sont davantage resserrés que ceux des contacts en face-à-face (Rivière 2000a), même s'ils concernent surtout les « liens forts », les formes de contacts téléphoniques suivent de près celles que l'on observe dans les enquêtes sur les contacts *de visu*. Comme l'indique la figure 5, la formation du couple et l'arrivée des enfants dans le foyer changent l'orientation des contacts téléphoniques du foyer, réorientant les liens amicaux vers les échanges familiaux de manière homologue à la sociabilité en général.

A côté d'un centrage de la sociabilité sur la famille, on observe également après la mise en couple une déperdition des contacts. En effet, si l'on compte le nombre de contacts téléphoniques pour un foyer de jeune célibataire et qu'on le compare avec celui d'un couple de même âge, le nombre de correspondants téléphoniques est divisé par deux (Smoreda et Licoppe 1998). Certes, un certain nombre de contacts utilitaires (sécurité sociale, plombier, services de la mairie…) fusionne automatiquement dès lors qu'un nouveau ménage se forme. Mais, d'un autre côté, les contacts avec la parenté doublent mécaniquement. En revanche, le nombre d'amis qui décroit fortement, comme si la nouvelle situation accomplissait une forte sélection dans le réseau affinitaire. Bertrand Fribourg (2007) a pu examiner ce processus de près à travers une enquête longitudinale sur le passage à la vie adulte. La sélection parmi les amis du couple s'opère bien, certaines ex-connaissances ne convenant pas à la nouvelle situation, les autres n'étant pas prêtes à accepter le nouveau venu ou encore, le couple se refermant finalement sur lui-même. Dans la majorité des cas, c'est prioritairement le réseau d'un des partenaires

qui aspire l'autre partenaire, causant l'abandon d'une partie d'anciens amis. Les outils de communication jouent un rôle important en cette affaire, aussi bien comme révélateurs de la transformation qui se produit (des coups de fil qui deviennent de plus en plus rares, des contacts qui disparaissent du carnet d'adresses…), que comme une possibilité d'un double jeu pour garder certains liens difficilement acceptables par le ou la partenaire (gérés alors surtout *via* le portable, plus personnel que le téléphone de la maison).

Figure 5. Orientation des communications téléphoniques et du face-à- face selon le cycle de vie du ménage



LEGENDE: Indice utilisé = (nb appels vers la famille(1) – nb appels vers amis+copains+connaissances… (2)) / (somme 1 + 2). Idem pour les rencontres. Sa valeur est comprise entre –1 et +1, le 0 signifie un équilibre entre parenté et affinité, les valeurs négatives une sociabilité plus amicale et les valeurs positives plus familiale (Source : Smoreda et Licoppe 1998).

Au même moment, avec la progression dans le cycle de vie, la sociabilité du foyer subit une autre transformation. On observe une accélération de la monopolisation du téléphone fixe par la femme, au fur et à mesure que la sociabilité s'oriente vers les relations de parenté et que les rôles familiaux des partenaires se cristallisent. Cette différenciation, peu saillante chez les célibataires dont les sociabilités sont marquées par les relations d'amitié et les sorties, devient bien lisible avec la formation du couple qui arrime davantage la vie sociale à domicile, surtout avec la formation de la famille scellée par l'arrivée de l'enfant. Comme nous l'avons vu, ce processus de transformation de la forme dominante de sociabilité est corrélatif des usages du téléphone. La réorientation des liens en direction de la parenté est corrélée d'une part

avec la progression dans le cycle de vie et, d'autre part, avec la tendance à nouer et conserver des liens avec des personnes dans une situation homologue, ce qui propulse la femme vers un rôle « d'ambassadrice sociale » du foyer qui se matérialise par une forte suprématie numérique des appels échangés entre femmes. L'association de la femme et de l'espace domestique, renforcée par la première naissance (cf. *infra*, p. 41 et suivantes) et son rôle dans le maintien des relations sociales semble en effet toujours forte et en partie responsable de ce partage des rôles au foyer. Néanmoins, le téléphone n'est pas le seul objet de communication qui contribue à cette différenciation sexuée. Les observations plus récentes sur les usages de l'Internet font également état d'une distribution sexuée marquée dans les usages des multiples possibilités du Web. Les femmes sont ainsi davantage attirées par les possibilités de socialisation qu'offre un ordinateur connecté (courrier électronique, conversation en direct à travers le chat et la messagerie instantanée), tandis que les hommes, plus forts consommateurs de l'Internet en général, cherchent plutôt des informations ou des amusements plus « solitaires » (Beaudouin 2002).

Grâce à notre méthode d'observation du trafic téléphonique en continu et sur de longues périodes, nous pouvons approcher ce processus biographique en train de se construire. On peut alors échapper en partie à l'organisation du temps de l'expérience biographique par une restitution rétrospective (Leclerc-Olive 1998). Les bifurcations biographiques (Bidart 2006) peuvent se donner à voir dans leur temporalité objectivée.

Après les transformations du réseau personnel marquées par l'institution scolaire (passage de l'école primaire au collège, puis au lycée, à l'université… quand le mûrissement psychologique et la socialisation de l'enfant, puis de l'adolescent, organisent ses choix parmi les relations disponibles[3]), nous pouvons analyser comment se forgent les réseaux personnels à l'âge adulte, marqués par la famille et des relations d'affinité fortes qui s'extraient du contexte dans lesquelles elles étaient initialement inscrites, pour s'individualiser en un lien particulier et distinct. Nous pouvons suivre

[3] Ces réseaux sont en effet souvent composées des beaucoup de « liens faibles » (camarades d'école, copains de sport, etc.) à cette période.

leur transformation à travers les séquences d'événements critiques de recomposition des cercles sociaux (Bidart et Pellissier 2002).

Bifurcations biographiques et transformation des réseaux

L'un des moments critiques dans la biographie personnelle est sans aucun doute la formation de la famille à la suite de la naissance du premier enfant. C'est un moment crucial, comme le soulignent John Hobcraft et Kathleen Kiernan : « Devenir parent implique sans doute un des plus profonds changements dans l'histoire de vie de l'individu. La transformation de sa situation à cette période, la prise de responsabilité à l'égard d'un être totalement dépendant de soi, est en effet radicale. La plus forte modification du mode de vie individuel apparaît d'habitude au moment de la première naissance… » (1995: 1).

Aujourd'hui, cet événement est souvent désynchronisé par rapport à la mise en couple et le mariage l'est aussi par rapport au passé et il constitue donc une situation encore plus singulière, où la décision des conjoints de concevoir un enfant se trouve au tout premier plan. Afin de pouvoir suivre cette transformation relativement rapide de la situation sociale, nous avons mis au point une recherche avec le recrutement des participants dans un temps très rapproché de la naissance. De fait, les jeunes mères ont été recrutées alors qu'elles étaient encore à la maternité. Afin d'équilibrer l'observation, seuls les couples complets ont participé à l'étude[4]. Notre méthodologie alliant l'observation du trafic téléphonique et les questionnaires avec les deux parents a été mise en œuvre sur un échantillon de 420 couples. En complément, des entretiens ciblés avec 48 couples choisis ont été réalisés (cf. article 7).

[4] Des études spécifiques ont été consacrées dans notre groupe de recherche à la catégorie des monoparents dont la sociabilité prend des formes très spécifiques (cf. Gournay et Robson 2000 ; Pharabod 2004).

La sélection des liens : alignement des cycles de vie

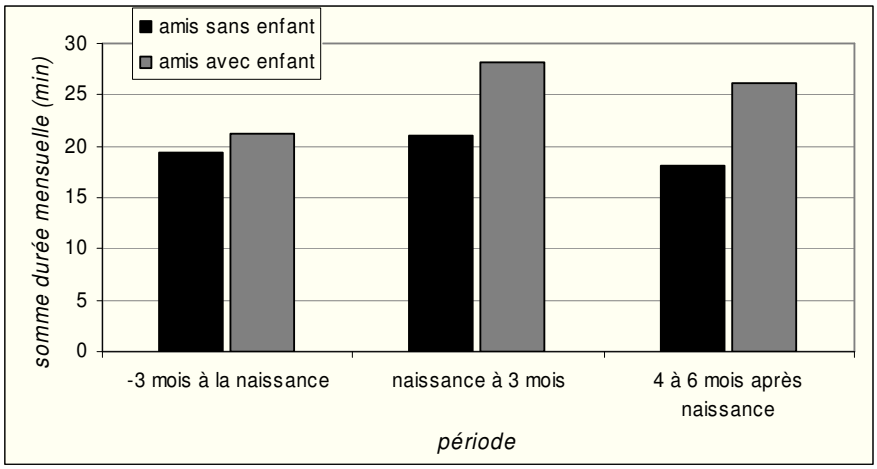
Je me centre ici seulement sur un aspect de cette recherche, celle qui a trait à la modification de la sociabilité et à la reconfiguration du réseau social du couple, en laissant volontairement de côté la problématique de l'anthropologie de la famille qui vient bien évidement immédiatement à l'esprit quand on étudie ce moment fondateur. En effet, des processus forts de recomposition du réseau et de la transformation de la vie sociale des nouveaux parents se mettent en place à partir des derniers mois de la grossesse et deviennent visibles dans la période qui suit l'accouchement. On observe dans la période qui suit cette naissance à la fois une tendance au repli sur l'unité conjugale, visant à établir des limites entre soi et les autres et, en même temps, des processus de hiérarchisation au sein de l'entourage, en ce que les personnes sont associées plus ou moins fortement à cette période de la vie. Un résultat particulièrement intéressant de ce point de vue est le traitement différentiel que le couple réserve alors à ces amis, que nous pouvons observer *via* l'analyse des usages du téléphone. Les nouvelles circonstances font que certaines relations sont vécues d'une manière qui devient tout à coup problématique : des amis du couple qui ne prennent pas en compte le nouvel emploi du temps des jeunes parents (ils appellent ou bien proposent de partir en promenade à l'heure de la sieste, par exemple) ou n'accordent pas leur comportement en fonction de la présence de l'enfant. Une des interviewées nous explique :

> « Il y a deux sortes d'amis, il y a ceux qui comprennent parce qu'ils ont déjà réfléchi à l'idée d'être parent, que ça change complètement. Par exemple, c'est ceux… En fait, j'ai remarqué, ça se voit sur le fait de parler fort ou pas. Il y en a qui continuent à parler fort, à rigoler aux éclats alors que l'enfant hurle dès qu'il entent un bruit, et eux, c'est donc soit des jeunes couples, soit des gens qui sortent tout le temps, en fait qui n'ont pas envisagé ce que ça pouvait être, un enfant. » (Femme, 29 ans, Paris)

Cette dérégulation de cycle de vie avec certains proches amorce de fait un réajustement des relations. Les données du trafic téléphonique le montrent à l'évidence – cf. figure 6. Nous observons en effet que, pendant les trois derniers mois de la grossesse, le volume d'appels vers les amis dépend peu de leur statut de parents. Ceux qui n'ont pas d'enfant sont appelés légèrement moins que les autres, mais l'écart séparant les valeurs moyennes n'est pas statistiquement significatif. En revanche, la naissance voit croître nettement les temps téléphoniques consacrés aux amis également parents d'un ou plusieurs enfants.

Comme les durées mensuelles des célibataires ou des couples sans enfants restent stables, l'écart se creuse et devient significatif. Le nouveau rôle de parent conduit les couples à privilégier les conversations avec les amis partageant cette condition au détriment des autres. Ainsi, les effets d'homophilie de situations vécues sont directement lisibles dans le trafic téléphonique des foyers vivant une rupture profonde de leur configuration familiale. Les relations avec les amis sans enfant commencent à se modifier. Les nouveaux parents commencent à passer de plus en plus de temps avec d'autres parents ou futurs parents, qu'avec de vieux amis qui n'ont pas d'enfants.

Figure 6. Durée mensuelle des échanges avec les amis selon leur statut familial (avant et après la naissance)



Source : Mançeron et al. 2002.

La nouvelle situation établie alors les nouvelles proximités avec les personnes appartenant indifféremment à la famille, au groupe des amis proches ou bien des connaissances. Elles se font sur la base d'expériences communes liées à l'enfant. Cela est le plus patent dans les cas des femmes. Le fait d'appartenir à une même catégorie (mère avec jeunes enfants) et d'être soi-même femme est souvent plus important que le fait d'appartenir à une même classe d'âge. Le rapprochement entre femmes de « même statut » s'observe par exemple au sein du cercle familial, au point de créer de nouvelles amitiés au sein de la famille. Certaines cousines que l'on ne voyait qu'aux fêtes familiales deviennent du coup des amies avec qui on instaure une relation particulière, les sœurs aînées ayant des enfants devenant brusquement des confidentes ou des conseillères… Les interviewés soulignent également un phénomène constitutif de

l'appartenance à la même « génération », de la concordance de séquence des événements vécus, des parcours de vie qui se suivent :

> « Je me suis aussi rapprochée par exemple des femmes des copains de mon mari, que je connaissais, avec qui je n'étais pas forcément amie, enfin on se voyait, on s'invitait les uns chez les autres, on faisait des trucs ensemble, mais je ne les connaissais pas plus que ça, et puis toutes celles qui finalement on eut des bébés, sont enceintes ou ont eu des bébés, eh bien on s'appelle indépendamment de nos maris qui sont copains. » (Femme, 28 ans, Paris)

Autour du jeune couple gravitent ainsi, tant dans le groupe familial que dans celui des amis, d'autres jeunes couples qui se marient, ont des enfants ou sont en passe d'en avoir, ont une situation professionnelle stabilisée, etc. Du coup, « on vit à peu près les mêmes choses, on a les mêmes rythmes et on partage plus… » - comme l'indique une interviewée. Cette communauté d'existence est susceptible d'influencer des reconfigurations au sein des réseaux sociaux déjà établis. La venue de l'enfant, en outre, initie de nouvelles combinaisons relationnelles : des gens qu'on ne voyait pas et que l'on se met à voir, des gens que l'on voit différemment, des gens qui sortent de l'orbite du couple…

Remarquons que la recomposition du réseau relationnel qui s'opère ici ressemble, à un certain degré, à celle que nous avons rapidement analysée à propos de la distance géographique, dans la recherche sur la mobilité géographique des ménages (Mercier et al. 2002). Le changement du contexte du lien introduit sa fragilisation et un besoin de confirmation de la relation dans la nouvelle situation. Dans le cas d'éloignement géographique, hormis le noyau relationnel (famille proche et amis historiques), les liens contextuels liés à l'ancienne résidence ont du mal à passer l'épreuve sans une volonté réciproque de maintenir la relation *via* les moyens de communication qui alors doivent se déployer sur un régime ritualisé de prise de nouvelles qui cherche à trouver son nouveau rythme. De soudains éloignements (ou rapprochements) géographiques redéfinissent alors les efforts nécessaires à conduire certains types d'interaction. Les rencontres en face-à-face deviennent plus difficiles (ou plus faciles) à organiser, le prix à payer pour des appels téléphoniques est modifié, etc. Une modalité du lien amical fondée sur une certaine fréquence du face-à-face et du partage peut ainsi être remise en cause, sans qu'apparaisse une modalité relationnelle satisfaisante pour ces relations dont

on est soudainement « si loin et si proche » (Mercier et al. *op.cit.*), et qui risquent d'être relégués après coup au rang de simple connaissance. Un processus somme toute assez semblable est observable lors de changement de la situation familiale, où ce n'est pas la distance géographique, mais une distance de style de vie et de compréhension mutuelle qui s'installe.

La confirmation du lien : production et reproduction des réseaux sociaux

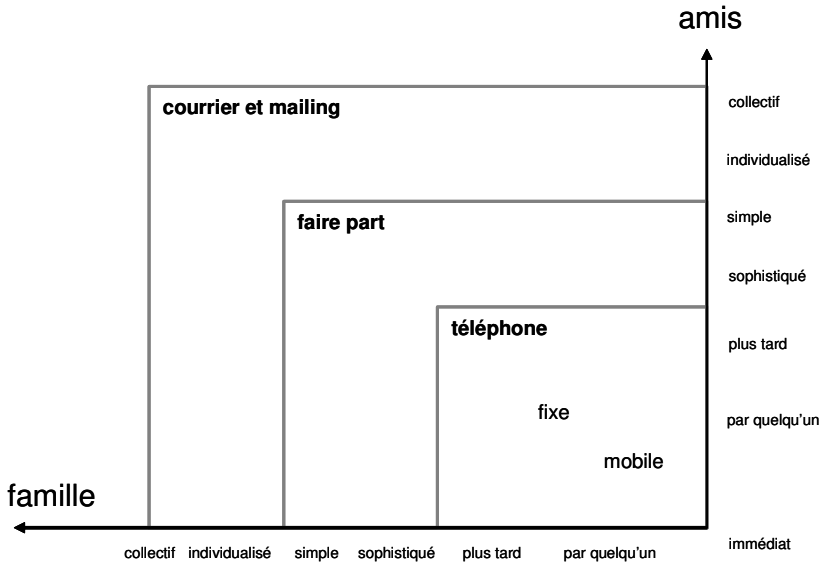
Un fait particulier entourant la naissance de l'enfant tient dans son annonce. L'évènement motive l'établissement ou la mise à jour d'une liste très exhaustive des personnes connues. C'est une sorte de « réflexivité relationnelle » que ce moment déclenche chez les nouveaux parents (de façon comparable à l'invitation au mariage – cf. Maillochon 2002). Parallèlement à cette mise à plat des liens sociaux établis sur une longue période de la vie des deux partenaires, on observe également un processus où les modes de communication jouent un rôle actif. L'annonce de la naissance se fait en effet à travers des dispositifs de communication disponibles et sciemment sélectionnés en fonction du lien avec le membre du réseau personnel. Ainsi s'opère une hiérarchisation des relations au sein du réseau du couple qui se lit dans le temps long des mois qui suivent la naissance et le temps court de l'événement. Le fait que les acteurs choisissent effectivement tel support plutôt que tel autre pour interagir se charge de sens. Ce choix est pour eux l'occasion de réaffirmer et reconfigurer distances et proximités relationnelles dans leurs réseaux par un usage différencié des outils de communication. En général, plus grande est la proximité relationnelle, plus grande est l'exigence d'immédiateté de l'annonce et de sa réponse. Réciproquement, l'usage d'un médium donné est lu dans ce contexte comme affirmation d'une distance relationnelle, proportionnée au plus ou moins grand délai que ce médium autorise dans l'annonce et sa réponse (Licoppe et Smoreda 2006, cf. également article 9).

En effet, les cours d'interaction s'ordonnent temporellement à la fois d'une manière conventionnelle et construite au fil de l'eau. Le rythme des échanges et le degré d'attention attendus des interlocuteurs diffèrent ici d'un médium à un autre. Des actions réciproques peuvent s'y effectuer sur le mode d'un dialogue où les échanges s'enchaînent presque immédiatement (comme au téléphone, par messagerie instantanée

ou souvent par SMS), ou au contraire s'étalent sur une durée plus ou moins longue (c'est le cas de courrier, électronique ou postal, par exemple). L'annonce lors les événements biographiques importants revêt un format d'échange quasi-rituel. De tels échanges peuvent être déclinés sur des supports et des médiations différentes, mais sans changer de forme. En conséquence, le choix d'un support pour interagir devient un signe de l'importance du lien. La forte proximité relationnelle exige de fait une quasi-immédiateté de l'annonce, mais aussi de la réponse, un échange rapproché de l'événement confirme le lien de deux côté. Du côté de l'annonceur, elle montre l'attachement émotionnel au correspondant et lui offre une possibilité d'affirmer la force du lien. L'usage d'un médium donné apparaît dans ce contexte comme une carte de distances relationnelles, dessinée selon plus ou moins grand délai que ce médium autorise dans l'annonce et sa réponse. De fait, cet exemple particulier d'interaction montre comment le choix de médiation participe à la production de la structure sociale en redessinant les contours du réseau personnel, et ce en fonction des interactions qui se produisent à cet instant. Il souligne aussi l'importance pour l'analyse de la sociabilité d'un traitement différencié des supports dont les acteurs disposent pour conduire leurs échanges.

Dans le schéma ci-dessous (figure 7), nous retrouvons ces dimensions du temps, du média choisi et de la forme d'annonce, mises en relation avec les cercles familiaux et amicaux activés alors. L'annonce de la naissance du premier enfant se réalise ainsi très progressivement, en commençant par les membres de la famille immédiate et les amis les plus proches. Suivent les amis « moins proches » et la famille plus distante et, finalement, les « connaissances », « cousins », « collègues »… Le temps d'annonce s'étale du moment précis de la naissance, avec un appel de la maternité dans quelques minutes qui suivent (aujourd'hui *via* le mobile, avant avec un publiphone), sinon en face-à-face quand les proches ont accompagné le couple, jusqu'à plusieurs jours après la naissance avec l'envoi des faire-part classiques ou des courriels à une large liste des personnes. La conversation téléphonique joue un rôle privilégié comme médiation appropriée pour gérer le premier cercle des proches et des intimes, qu'ils soient des parents ou des amis, ceux que l'on souhaite de préférence voir ou entendre dans le contexte immédiat de l'événement.

Figure 7. Schématisation des modalités / temporalités d'annonce de la naissance selon la proximité avec le correspondant



Source : Mançeron et Leclerc 2001.

Elle réaffirme la place occupée dans le réseau personnel, dès lors que l'appel est passé juste après la naissance, mais signifie aussi l'importance du lien quand un des parents prend le soin d'annoncer la bonne nouvelle personnellement un peu plus tard :

> « On a annoncé à nos parents et grands-parents, c'est Pierre qui a annoncé, qui se sont chargés de transmettre aux oncles et tantes et cousins… Donc, eux, ils l'ont su à 2h30. (…) Le lendemain, on a téléphoné à nos amis les plus proches qui, eux, se sont chargés de transmettre à nos amis un peu plus éloignés. Enfin, un peu plus éloignés ou à qui on n'avait pas téléphoné depuis... » (Femme, 28 ans, Paris)

Néanmoins, même pour l'annonce plus tardive, le choix de la forme n'est pas aléatoire : les amis qu'on voit plus rarement reçoivent des faire-part, des collègues du travail peuvent être avertis par courrier électronique. Pour les cercles les plus lointains, l'envoi peut être d'ailleurs individuel et personnalisé ou collectif et générique (un même mail à toute une liste de connaissances). L'événement biographique est ainsi l'occasion d'une définition des proximités relationnelles dans le réseau et du sens de chacune des ressources interactionnelles disponibles pour l'entretien de la sociabilité. Cette redéfinition va d'ailleurs plus loin. Les médiations écrites sont moins engageantes en termes de réciprocité que les médiations conversationnelles. Dans ce cas, un délai plus long est

permis pour leur envoi et un délai est implicitement autorisé dans la réponse. Ce dernier délai pourra être lu comme un indice de l'engagement des correspondants par rapport au jeune couple. Ceux qui ne répondent pas ou tardent à le faire pourront être parfois abandonnés tandis que certains, réagissant avec une rapidité inattendue, pourraient être réadmis dans le cercle des proches. C'est ainsi dans le récit de beaucoup des interviewés, le thème d'une bonne surprise de les voir répondre très promptement au faire-part ou au mail est présent :

> « (…) en fait au moment de la naissance on a envoyé un mail un peu à tous nos contacts, toutes les adresses email que j'avais j'ai envoyé un mail en disant voilà il est né, il est super, et tout, et j'ai envoyé même à des vieilles adresses dont je ne savais même plus si elles fonctionnaient ou pas, je n'avais pas eu de contact depuis deux ou trois ans, et il y a des gens qui m'ont répondu, et j'ai repris le contact comme ça, alors que je n'aurais pas appelé et je n'aurais pas envoyé une lettre non plus. » (Femme, 27 ans, Paris)

La première naissance est bien évidemment un moment parmi beaucoup d'autres événements biographiques marquant les transformations des relations sociales tout au long de la vie. Cependant la condensation de changements autour de cet épisode nous montre de façon éclatante comment l'économie relationnelle est affectée par les événements forts du cycle de vie et comment les technologies de communication s'insèrent dans le jeu relationnel. L'utilisation différenciée des moyens de communication délimite ici un espace de pratiques relationnelles où les différents liens se calibrent quant à leur degré de proximité, et où l'action et l'action réciproque deviennent des métronomes de la musique du lien (Licoppe et Smoreda 2003).

Le travail de la sociabilité se traduit donc par une redéfinition conjointe des proximités relationnelles dans le réseau et du sens de chacune des ressources interactionnelles disponibles pour l'entretien de la sociabilité. Cette redéfinition prend appui sur un événement classique et un format interactionnel qui consiste en un format standardisé d'échange, celui de l'annonce. L'événement biographique est alors l'occasion d'une épreuve qui porte essentiellement sur les modalités convenables d'ajustement de la dynamique interactionnelle.

Entrelacement des usages : vers une approche élargie des sociabilités

Ces dernières années, l'analyse des sociabilités s'est considérablement complexifiée avec l'émergence de nouveaux outils de communication ajoutant au répertoire communicationnel du téléphone du foyer. La forte diffusion des technologies d'information et de communication durant la décennie passée a de fait bouleversé les pratiques de communication, de consommation culturelle et de loisirs. La multiplication des outils et des canaux d'échange et de diffusion numérique semble aussi avoir transformé certains paramètres de notre vie quotidienne. Si l'on suit en effet les recherches sociologiques qui ont été centrées sur un objet particulier, la télévision, le téléphone mobile, l'ordinateur, l'internet ou même l'interaction en face-à-face, on ressent de plus en plus clairement tous les désavantages d'une vision trop fragmentaire des pratiques sociales. Les Français se parlent de moins en moins, mais ils se téléphonent de plus en plus ; la consommation du téléphone fixe à domicile baisse, mais celle du mobile augmente ; la lecture de la presse quotidienne est en chute, celle des journaux en ligne progresse, etc. La sociologie des usages centrée sur l'individu, en tant qu'utilisateur des technologies, est particulièrement sensible à cette diversification des supports et des pratiques de communication et d'échange. En suivant l'individu distribué sur les multiples réseaux de connexions sociotechniques, enrôlé dans les échanges et les appartenances à des niveaux d'engagement très divers, nous éprouvons en effet une difficulté croissante à reconstituer une image homogène de données disparates produites massivement par des recherches ponctuelles.

Au fur et à mesure que la part des contacts médiatisés croît, on peut s'interroger sur l'évolution des formes ordinaires de relation. La morphologie des répertoires relationnels se transforme à la fois à travers la spécialisation et la distribution des usages et en fonction de capacités des technologies de communication et des contextes pluriels d'usage. Nous pouvons donc légitimement nous demander quels sont les effets de configuration de ces outils et ces services de plus en plus nombreux sur nos pratiques sociales, nos interactions, notre participation à la culture. L'analyse conjointe de la

sociabilité en face-à-face et de la sociologie du téléphone, nous a déjà permis d'identifier de nombreux enchevêtrements entre interactions immédiates et médiatisées (cf. *supra*). La corrélation constatée entre les contacts en face-à-face et les contacts médiatisés a ainsi montré que les usages d'outils de communication étaient intimement associés aux interactions en présence, à la production et au maintien des réseaux personnels. Au même moment, la recherche menée sur l'Internet a mis l'accent sur la notion d'entrelacement des usages (Beaudouin et Velkovska 1999). Incontestablement, l'Internet constitue bien un objet multiforme, c'est-à-dire à la fois un média de masse et un média de communication interpersonnelle. Son étude conduit donc rapidement à la question du choix des outils remplissant des fonctions similaires et de leurs agencements. Les analyses consacrées aux messageries sur l'Internet, par exemple, ont mis en évidence l'effet d'empilement des outils dans les pratiques développées (Beaudouin 2002). Une articulation très forte entre les pratiques de navigation et de communication et un lacis des tâches effectuées en parallèle ou en séquentiel ont ainsi été mis en exergue (p.ex.: Beaudouin et Licoppe 2002). En poursuivant cette problématique, une autre recherche sur les entrecroisements entre médias dans la construction des publics des émissions télévisées a été lancée (Beaudouin et al. 2003). Elle a mis en évidence à quel point les temporalités des médias de masse et des médias interpersonnels pouvaient être étroitement entremêlées *via* les activités de visionnage, discussion, communication ou vote suscitées par une émission télévisuelle. Le mouvement engagé par ces recherches a abouti à une interrogation sur le manque de travaux intégrés sur les TIC à travers lesquels il aurait été possible de suivre sur un échantillon unique les pratiques multiples. Les relations entretenues et établies sur internet (email, chat, IM) et sur le téléphone mobile (appel, SMS, MMS) doivent en effet être intégrées à la cartographie des formes de sociabilités des individus (Cardon, Smoreda et Beaudouin 2005).

La mobilisation de différents médias de communication dans l'entretien du lien social, la superposition et l'entrecroisement des pratiques de communication et de consommation culturelle et de loisirs, l'interpénétration des sociabilités personnelles et professionnelles, la mobilité et la portabilité des outils de communication, tous ces phénomènes enregistrés par les études dispersées nous semblaient constituer un tout difficilement dissociable dans l'analyse des usages sociaux des TIC. Il était en effet devenu de plus en

plus clair que face à la convergence des technologies, c'était bien l'entrelacement des usages qui constituait le cadre le plus approprié pour approcher un ensemble de phénomènes disjoints autour des technologies de contact et de loisir. C'est dans ce contexte que nous avons mis en place un projet qui visait à éclairer de manière globale la question des entrelacements.

Saisir les pratiques numériques contemporaines : une méthodologie

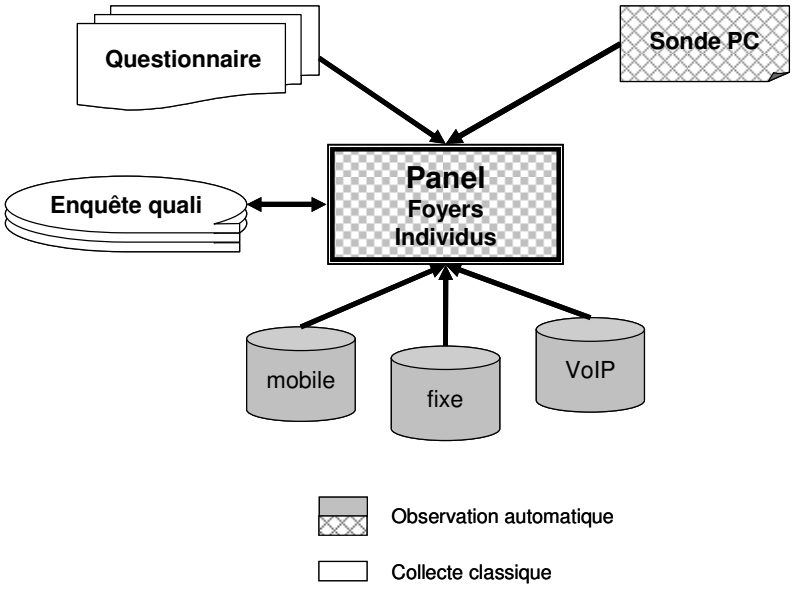
On me permettra un rapide détour par la méthodologie de la recherche mise au point pour saisir les entrelacements entre les sociabilités, les pratiques de communication et les pratiques de consommation culturelle dans toutes les formes actuellement observées *via* les technologies d'information et de communication. Elle est importante en soi, dans la mesure où l'un des problèmes de la recherche en sociologie de communication actuelle est de pouvoir embrasser le champ des pratiques numériques en continuelle diversification et expansion. Pour ne pas alourdir inutilement la discussion, un texte détaillant les techniques mises en œuvre a été inclus dans la deuxième partie (article 11).

Pour la méthodologie de recherche, la diversification croissante de l'offre des TIC constitue un défi, tant dans le champ des sociabilités, des consommations culturelles, que dans celui des usages des nouvelles technologies de communication. Une observation des transformations des sociabilités se doit en effet d'intégrer les médias de communication comme des instruments de mise en relation. Cette approche « symétrique » des relations physiques et médiatisées apparaît indispensable dès lors que l'on cherche à examiner de manière systématique le système relationnel des individus en adaptant les modes d'observation automatisée (cf. *infra* article 2; Beauvisage 2004). La vie sociale des personnes est façonnée par l'ensemble de leurs interactions et leur rythme, par les effets qu'exercent les modalités d'échanges les unes sur les autres et par la distribution des différents groupes de contacts au sein de leur univers relationnel (cf. article 9). Les changements dans l'outillage de communication des foyers et des individus affectent la manière dont s'organisent, se distribuent et s'enchaînent leurs contacts. Les pratiques de communication se trouvent ainsi prises

dans un écheveau de dispositifs technologiques qui s'incorporent dans les activités relationnelles, en leur ouvrant de nouveaux territoires. Cet élargissement des canaux de communication repose avec une actualité nouvelle les questions de la concurrence, de la substitution et de l'arbitrage entre les différents outils de mise en contact à disposition des personnes.

Afin de pouvoir saisir les évolutions de pratiques de communication en cours, nous avons dessiné un dispositif de recherche qui s'efforce d'ouvrir l'accès aux informations indispensables pour analyser les entrelacements des usages des TIC, des pratiques de loisir et de sociabilité. Ce dispositif d'observation (nommé Entrelacs), s'appuie sur deux choix méthodologiques fondamentaux : d'une part, le suivi longitudinal d'une cohorte représentative de foyers et d'individus durant 18 mois, et d'autre part la mobilisation articulée de différentes méthodologies d'observation des pratiques alliant questionnaires, données de trafic, observations et entretiens.

Figure 8. Schéma de l'architecture du panel ENTRELACS (2005-2006)



Notre choix méthodologique s'est porté sur un dispositif construit autour de deux types d'outils d'observation directe et continue du comportement des participants (sur les téléphones et sur l'ordinateur) – cf. schématisation dans la figure 8. Nous avons recruté

un panel de foyers et de individus[5] soumis à un questionnement au début et à la fin de la recherche. Toutefois notre dispositif comporte aussi plusieurs sessions de questionnement couvrant un vaste champ d'interrogations, mais qui ne sont pas reprises à la manière du panel classique. C'est donc un dispositif mixte, à la fois longitudinal, du point de vue des observations précises des pratiques de communication sélectionnées et des questionnaires du début et de la fin de la recherche, et transversal, avec des prises d'information uniques ou ponctuelles.

En effet, il fallait que la méthodologie permette d'étudier les usages des différents médias dans l'entretien des relations sociales, donc qu'elle autorise la décomposition des pratiques de communication selon leurs différentes dimensions (communication vocale, textuelle, navigation sur le Web, échange des fichiers…), avec un grain le plus fin possible, comme le plus macro. Pour répondre à cette exigence, notre dispositif combine les différentes méthodologies de la sociologie des usages. Trois systèmes de suivi hétérogènes ont été mobilisés : une sonde installée sur l'ordinateur des foyers équipés d'internet, un recueil du trafic détaillé du mobile et des lignes de téléphonie fixe et IP (VoIP), pour les personnes abonnées chez Orange, ainsi qu'un ensemble de questionnaires papier ou téléphoniques soumis périodiquement aux enquêtés. En complément de ces trois sources de données, des entretiens ont été menés auprès de sous-échantillons du panel, afin de saisir finement des problématiques spécifiques de cette recherche. L'enquête s'appuie de fait sur l'articulation entre l'analyse des traces d'usage et l'analyse des informations issues des questionnaires et des entretiens ciblés, explicitement envisagées comme complémentaires.

Ce sont au total six questionnaires qui ont été administrés sur une période de 18 mois à l'ensemble des foyers et des individus de plus de onze ans membres de ces ménages. Ces questionnaires avaient pour objectif de qualifier ce que le suivi d'usage automatique ne voyait pas, dans le cadre de l'entrelacement des pratiques de communication, de consommation culturelle, et de loisirs. A côté, cinq enquêtes qualitatives ont été menées auprès de panélistes sélectionnés sur la base des nombreuses informations récoltées par

[5] Les usages des TIC et les lieux d'usage sont tantôt individuels et tantôt collectifs et, de ce fait, exigent un échantillon mixte où tous les membres du foyer participent à l'enquête et sont soumis à l'observation automatique des comportements (cf. article 11, p. 299 et suivantes)

le dispositif quantitatif. Elles portaient sur l'interpénétration du réseau relationnel entre membres d'une même famille (Granjon et al. 2007), sur l'entrelacement des outils de communication (email, IM, SMS ou MMS, téléphone mobile ou fixe), sur le partage des contenus culturels numériques au sein du foyer, sur la consommation musicale (Granjon et Combes 2007), ainsi que sur les pratiques de loisir et la sociabilité dans les classes populaires (Gire, Pasquier et Granjon 2007). Ces enquêtes en profondeur ont permis d'éclairer les logiques d'usages observées à travers les dispositifs macroscopiques.

L'architecture de cette recherche permet donc un va-et-vient entre des échelles d'observation variées : celle de foyer et celle d'individu, celle de la population française *via* les données redressées des questionnaires ou des comportements, celle d'équipements ou d'usages lorsque nous construisons des sous-échantillons sur telle ou telle technologie, voire selon leurs combinaisons, celle finalement d'enquêtes qualitatives quand nous sélectionnons précisément d'après leurs réponses ou leurs comportements enregistrés, afin de les soumettre à un protocole d'entretien ou d'observation ethnologique à domicile. Le projet de recherche nous a également permis de réunir dans une même équipe une quinzaine de chercheurs en sciences sociales aux spécialités diverses et des statisticiens et informaticiens dont la compétence était nécessaire à la mise en œuvre des dispositifs de collecte et au traitement des données hétérogènes. Ce projet collectif, que j'ai eu l'honneur et le plaisir de coordonner, a été en conséquence l'occasion d'une collaboration pluridisciplinaire unique autour de la problématique des usages des technologies d'information et de communication.

Communication interpersonnelle et entrelacement des technologies de contact

Je voudrais maintenant centrer mon propos sur un seul axe de travail du projet Entrelacs, celui qui concerne l'utilisation des outils de communication interpersonnelle et la distribution des réseaux sociaux sur ces outils. En effet, en observant la société française actuelle, nous constatons que la « multi-modalité » des pratiques de télécommunication est aujourd'hui un fait. Si 29 % des Français utilisent encore la seule fonction vocale du téléphone comme unique moyen de mise en contact à distance avec les proches, une large majorité a d'ores et déjà adopté la communication qui incorpore des services d'échanges textuels sur le mobile (SMS, MMS) ou par internet (courriel, messagerie instantanée [IM] ou *chat*) avec leur réseaux personnels, comme nous pouvons le constater dans le tableau ci-dessous.

Tableau 3. Usages des différents canaux de communication avec les correspondants proches (foyer, famille, amis, connaissances) ; N= 2 730

	Equipement individuel (téléphone **F**ixe – **M**obile – **I**nternet à domicile)						
	F *20 %*	FM *19 %*	M *12 %*	MI *1,5 %*	FI *10 %*	FMI *38 %*	*Tous*
pas de communication	5,3 %	6,9 %	6,6 %	2,1 %	2,4 %	4,4 %	*5,4 %*
voix seule	89,8 %	47,6 %	13,7 %	2,1 %	15,3 %	10,1 %	*28,9 %*
voix + SMS	0,9 %	26,0 %	49,5 %	5,6 %	1,5 %	6,3 %	*17,0 %*
voix + internet (a)	1,6 %	6,7 %	3,8 %	12,7 %	62,8 %	23,9 %	*14,7 %*
multi-usage (b)	2,4 %	12,7 %	26,4 %	77,5 %	18,0 %	55,4 %	*33,9 %*
Total	*100 %*	*100 %*	*100 %*	*100 %*	*100 %*	*100 %*	*100 %*

(a). fonction communication de l'internet : email, messageries instantanées, services de chat…
(b). communication vocale et textuelle (via mobile et via internet).

Pour une part grandissante de la population, les modes de communication englobent l'ensemble de ces outils[6]. Nous ne sommes donc plus devant un effet émergent produit par quelques mordus de technologies, mais face à une phase d'ancrage de la communication textuelle[7] dans les pratiques quotidiennes. Simultanément à la diffusion des

[6] Plus précisément, 34 % pour la population entière et 55 % si l'on regarde uniquement les équipés en téléphone fixe, mobile et en internet

[7] Par la « communication textuelle » je désigne ici les échanges des messages écrits de tous types *via* les réseaux électroniques.

équipements dans la population[8], des usages de plus en plus entrelacés de ces outils se développent. Ainsi, parmi les personnes ayant accès à la fois à Internet, au téléphone fixe et au mobile, seulement 10 % se cantonnent à utiliser uniquement la communication vocale pour établir le contact avec leurs cercles sociaux, tandis que les autres font majoritairement appel à des combinaisons entre modes vocaux et textuels. On mesure alors l'importance d'une analyse conjointe des usages des outils de communication interpersonnelle pour comprendre les formes actuelles de la communication médiatisée (Bailliencourt, Beauvisage et Smoreda 2007 ; Kim et al. 2007).

Cette multimodalité est en partie un effet générationnel : l'âge est en effet la variable la plus influente dans les analyses conduites à partir de nos données[9]. Mais, contrairement aux idées répandues, cette forme de communication ne se limite pas exclusivement aux adolescents ou jeunes adultes. Nous observons assez clairement que les usages mixant la voix et le texte pour la communication personnelle sont forts jusqu'à la cinquantaine. C'est seulement chez les plus de cinquante ans que la communication exclusivement vocale devient la modalité la plus populaire (cf. Tableau 4).

Tableau 4. Usages des différents canaux de communication avec les correspondants proches selon l'âge; N= 2 625

	moins de 18 ans	entre 18 et 24 ans	entre 25 et 34 ans	entre 35 et 49 ans	entre 50 et 64 ans	plus de 65 ans	total
Voix seule	14,7 %	-	8,8 %	20,7 %	39,6 %	77,4 %	30,6 %
Voix + SMS	23,1 %	22,9 %	22,7 %	19,8 %	14,9 %	9,1 %	17,9 %
Voix + internet (a)	18,6 %	4,2 %	12,8 %	18,9 %	21,9 %	7,7 %	15,6 %
multi-usage (b)	43,6 %	72,9 %	55,7 %	40,6 %	23,6 %	5,8 %	35,9 %
Total	*100 %*	*100 %*	*100 %*	*100 %*	*100 %*	*100 %*	*100 %*

(a). fonction communication de l'internet : email, messageries instantanées, services de chat…
(b). communication vocale et textuelle (via mobile et via internet)

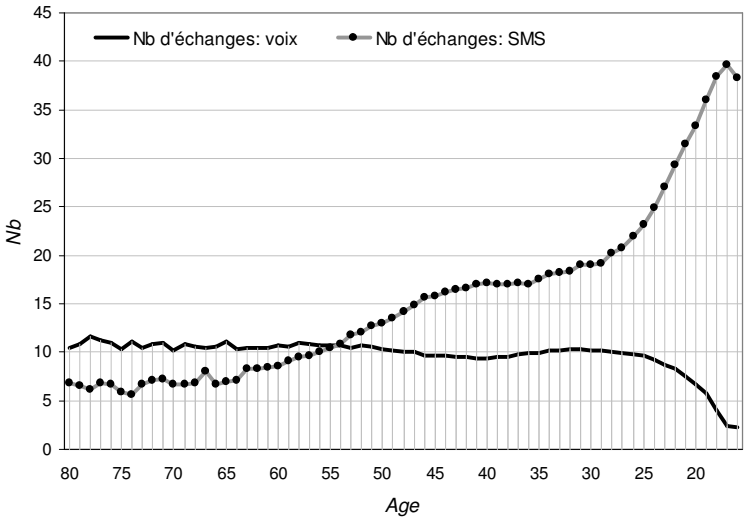
La distinction la plus nette entre les utilisateurs les plus jeunes et les plus âgés se construit autour des types de supports textuels utilisés. Parmi ceux qui utilisent le mobile et/ou l'internet, la proportion d'usage des différents services de communication

[8] En 2006, 50 % des Français de plus de 11 ans disposent d'une connexion internet au domicile et 71 % ont un mobile
[9] Remarquons que cet effet est proche de celui observé en Pologne - cf. article 10 dans la seconde partie.

décroît avec l'âge pour le SMS et l'IM, tandis que la part d'usagers du courriel est beaucoup plus équilibrée d'un groupe d'âge à l'autre.

Les données de la base des clients d'un opérateur mobile en Belgique confirment ce constat également : en examinant le nombre d'appels et le nombre de SMS par correspondant (avec qui la personne a une relation bidirectionnelle[10]), on voit nettement que si le nombre d'appels échangés est plus ou moins stable à travers les âges, la communication par SMS commence à dépasser les appels chez les quadragénaires et que, parmi les plus jeunes, elle devient beaucoup plus fréquente que les appels vocaux (*cf.* figure ci-dessous).

Figure 9. L'utilisation du téléphone mobile en Belgique en 2006 : nombre mensuel d'échanges avec un correspondant (appel ou SMS) selon l'âge de l'abonné



L'enquête Entrelacs montre que, chez les jeunes, les usages des TIC sont nettement plus variés et plus fréquents, mais que le vrai décrochage par rapport aux usages de ces services de communication ne commence que vers la cinquantaine, pour devenir très net à l'âge de la retraite quand le SMS et l'IM deviennent très peu populaires, même chez ceux qui sont équipés en internet et en mobile. Les cercles relationnels mobilisés par ces

[10] C'est-à-dire quand les personnes se contactent mutuellement. Ce choix doit éliminer les relations unilatérales : utilitaires ou de jeux, achats ou concours (par exemple par SMS), afin de nous permettre de coller au plus près aux échanges interpersonnels – en effet, l'analyse de la base belge a été faite sans l'enquête, nous devons donc prendre soin de limiter les erreurs d'analyse « à l'aveugle ».

communications sont aussi plus diversifiés chez les plus jeunes et ils ne se résument pas aux plus proches. Les contacts par IM, par exemple, concernent aussi les connaissances plus lointaines, en particulier les camarades de classe, d'école ou d'université. On observe alors que ces échanges ne se déploient pas pour pallier un déficit de contacts en présence, mais qu'ils s'y ajoutent plutôt, les prolongent ou bien les font diverger vers d'autres formes d'échange (par exemple plus intimes par rapport au mode de rencontre collectif ou scolaire – cf. Metton 2006). Les contenus échangés sont ici également plus variés et peuvent avoir trait au travail, à des intérêts communs (musique, jeux vidéo, sport, etc.), à la vie du groupe (on va alors échanger les photos et les commentaires sur les liens amoureux, les fêtes, les week-ends)…

Entre les outils et réseaux relationnels : les ajustements sociotechniques

La forme du réseau amical et l'adoption de la communication électronique textuelle

Au-delà de la différentiation classique de la sociabilité et des usages des nouveaux outils de communication selon l'âge, les dispositifs techniques eux-mêmes portent en eux des potentialités quant à la nature des échanges qui sont à même de segmenter les pratiques. Ces différences sont particulièrement notables dans l'usage des modes de communication textuelles, ce que l'on peut observer *via* l'examen des différents outils mobilisés dans les relations amicales.

La part du SMS dans la communication avec les amis n'est pas très forte en général, seul 38 % des Français l'utilisant dans ce cas. On constate cependant que la part des personnes qui utilisent le SMS pour échanger avec les amis varie avec la taille de leur réseau amical : s'ils sont 30 % quand ils déclarent moins d'une dizaine d'amis, ce taux passe à 45 % pour ceux qui ont un réseau plus grand. De la même manière, plus la fréquence des rencontres en face-à-face avec les amis est importante, plus les SMS sont utilisés. Si celle-ci dépasse le cap hebdomadaire, alors le SMS sera sollicité dans 50 % des cas. Cette part chute ensuite progressivement avec la raréfaction des contacts en face-à-face, le pourcentage tombant à 20 % chez les personnes rencontrant leurs amis une fois par mois ou moins souvent. Cette variable est un facteur explicatif en soi. En effet, même pour les populations scolarisées où le contact en face-à-face avec les amis à

l'école est facilité, une part significative de l'explication de l'utilisation des SMS réside dans la fréquence des rencontres, indépendamment du reste.

D'une manière semblable, l'email est également associé à la taille du réseau amical. En contrôlant l'équipement internet et les variables sociodémographiques classiques, on observe deux fois plus de chances de mobiliser le courriel quand le réseau concerné dépasse une vingtaine d'amis. L'ancienneté d'usage d'internet intervient également : les vétérans d'Internet sont de loin les utilisateurs du courriel les plus fervents[11]. Cette variable influence en effet autant l'habitude et le savoir-faire que l'ancrage de la pratique de l'email dans les interactions amicales. Contrairement à la lettre qui comblait souvent l'éloignement, la fréquence des rencontres en face-à-face avec les amis est corrélée positivement avec l'usage du courriel dans ces relations. Lorsque les rencontres avec les amis sont quotidiennes, on atteint avec eux un pic du taux d'usage du mail (45 %). Si elles sont plus rares qu'une fois par mois, ce taux descend à 26 %. Il semblerait donc que la coordination des rencontres et des sorties constitue un élément important des différences quant au recours au mail dans la gestion des relations d'amitié.

L'utilisation de la messagerie instantanée (IM) pour communiquer avec les amis trouve une explication majeure, sans surprise, dans la possession d'une connexion internet à domicile. Nous pouvons estimer qu'une personne qui dispose d'une connexion internet à domicile aura douze fois plus de chances de mettre en œuvre l'IM qu'une personne qui n'en a pas. En revanche, la présence d'une connexion internet sur le lieu de travail ou de scolarité ne change pas la propension à communiquer par IM. Ce sont surtout les moins de 25 ans qui l'utilisent pour contacter les amis et les jeunes qui habitent chez leurs parents détiennent les taux d'usage les plus important. La différenciation entre mail et l'IM, en particulier dans leur usage par les plus jeunes, se définit également à partir d'autres éléments. Sur les systèmes synchrones, les interactions convoquent facilement plusieurs interlocuteurs en même temps. Elles peuvent être soutenues par d'autres dispositifs de communication en ligne (notamment les blogs) et sont souvent

[11] Le taux arrive alors à 73 % pour ceux qui utilisent internet au moins depuis 7 ans, par rapport à 49 % chez les internautes depuis 3-4 ans et 39 % pour ceux qui l'utilisent moins de 2 ans.

couplées à d'autres activités (sur ordinateur ou non). Finalement, elles se développent sur un fond de gestion de la disponibilité et des envies des participants. Le modèle de mise en contact n'est pas celui du « rendez-vous » que l'on fixe, ni de l'émission/ réception ciblée, mais celui d'un espace de sollicitations souvent opportunistes, auxquelles on répond ou non (Denouël 2007). Cela implique, entre autres, une certaine adéquation des rythmes journaliers de présence en ligne, puisqu'on ne peut entrer en contact qu'avec ceux qui sont connectés. Une coordination temporelle plus facile parmi les scolarisés ou les jeunes sans obligation familiale, dont une partie des activités à domicile engage la présence devant l'écran d'ordinateur.

Choix des outils : pour soi et avec l'autre

Cycle de vie, équipement et taille du réseau relationnel jouent donc un rôle important dans le recours aux modes de communication textuels. Pour autant, une approche globale masque de fait la diversité des liens dans les réseaux relationnels et une grande dissymétrie sociotechnique entre ces liens, que ce soit a position dans le cycle de vie, le niveau d'équipement, comme celui de la prise en main et de l'adoption des outils. En même temps que progresse le nombre de canaux de communication potentiel, on observe une certaine spécialisation dans les groupes d'usagers et selon le type de relation (Cummings, Lee et Kraut 2006 ; Haythornthwaite 2005). La composition des réseaux de sociabilité documente ainsi les entrelacements réalisés par les individus entre les différents modes de communication dont ils disposent.

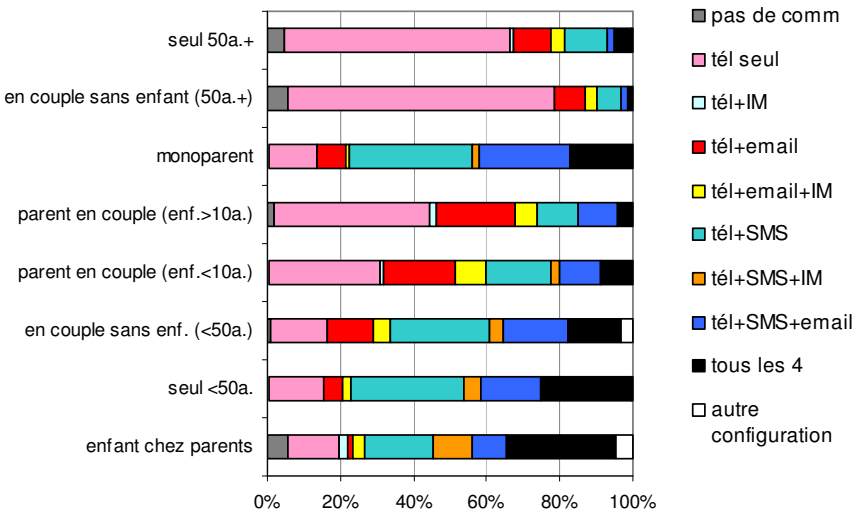
La composition des réseaux personnels se modifie fortement avec les changements intervenant au cours de la vie de l'individu (Héran 1988). Dès lors, à âge égal, selon la situation matrimoniale et/ou professionnelle des individus, la composition des réseaux peut être très différente[12]. Aussi analyserons-nous les portefeuilles d'outils de communications sous cet angle, afin d'étudier le déploiement des outils sur les réseaux de sociabilité.

L'analyse des outils de communication employés avec les amis (cf. figure 10) met en évidence un lien solide entre la multiplication des outils de communication et la position

[12] Cf. la revue *Réseaux* n°115 « Cycles de vie et sociabilité » (Smoreda 2002).

dans le cycle de vie. Les enfants habitant toujours chez leurs parents montrent ici les modes d'échange les plus avancées, suivis des autres catégories de jeunes (célibataires, jeunes couples). Ils se saisissent en effet de l'ensemble ou d'une bonne partie des moyens disponibles pour tisser les liens au quotidien. Comme leurs amis appartiennent souvent à la même génération, la panoplie communicationnelle mobilisable et les habitudes d'usage sont donc plus homogènes à l'intérieur de ce cercle qu'au sein des correspondants familiaux, par exemple. Il semble alors qu'une partie de l'explication de l'importance des usages multiples chez les plus jeunes puisse être recherchée dans cette opportunité associée aux équipements adoptés et aux compétences partagées. De même, la concentration quasi-exclusive sur le téléphone vocal chez les plus âgés fait partie du même mécanisme. Les habitudes communicationnelles de la personne et de son réseau amical, l'homophilie des réseaux affinitaires par l'âge aidant, ont tendance à se renforcer, mais ici dans le sens opposé à celui des générations plus récentes. Ainsi, pour contacter un ami qui n'utilise que le téléphone, on n'a souvent pas de choix, mais peut-être aussi pas d'envie, ou bien on ne voit pas l'utilité d'essayer d'autres modes de communication… (cf. article 5, pp.150-153).

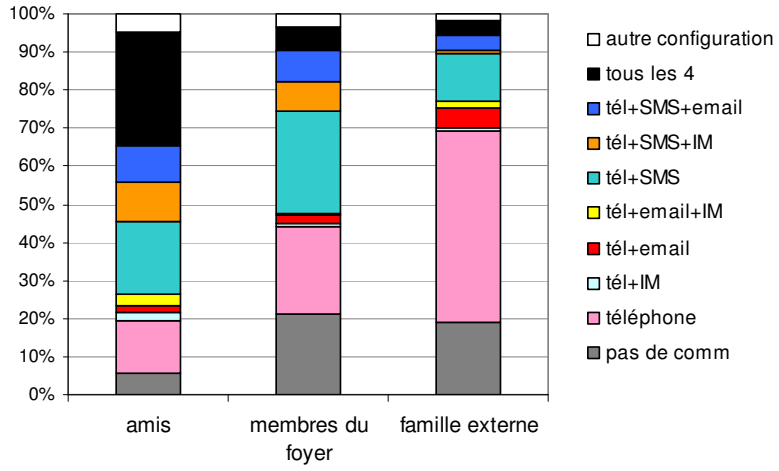
Figure 10. Configuration de services utilisés pour communiquer avec les amis selon la position dans le cycle de vie



Ce mécanisme d'ajustement du canal de communication en fonction des préférences ou des possibilités du correspondant est facilement visible dans l'examen des choix d'outil

chez les enfants[13]. Cette population sollicite le SMS et l'IM de façon plus vaste que les adultes[14]. En comparaison avec les pratiques de communication des adultes, les adolescents recourent au mode vocal et aux modes écrits de manière beaucoup plus équilibrée. Cela est d'autant plus vrai quand le cercle social est composé des personnes de la même génération (amis, fratrie, fratrie hors domicile) : dans ces cas, nous observons des écarts très faibles entre le mode vocal et le SMS (voir la figure 11). Quand l'écart d'âge avec le correspondent augmente, la configuration communicationnelle se transforme également. Ainsi, si les parents font partie des personnes les plus contactées par le téléphone (73 %) et le SMS est également utilisé (40 %) dans le cadre de ces échanges intra-foyer, le courriel et les messageries instantanées restent très en retrait. Pour les contacts avec les grands-parents (contactés par 72 % des enfants) la communication est exclusivement téléphonique (99 %).

Figure 11. Outils mobilisés par les enfants en fonction des types de correspondants appelés



Nos résultats mettent en évidence le mécanisme d'adaptation des outils entre les correspondants, où les opportunités d'interaction médiatisée doivent en permanence se coordonner finement. Le cas le plus simple est bien évidemment celui que nous

[13] Ici l'enfant est définit comme une personne entre 12 et 24 ans, célibataire et habitant sous le même toit que ses parents.

[14] En effet, 72 % d'entre eux contactent au moins l'un des cercles de relation avec les SMS et 52 % *via* IM. Pour le mode vocal et l'email, la proportion d'adolescents à les utiliser est la même que celle des adultes (respectivement 95 % et 53 %).

signalons ici dans le cadre de la communication avec les grands-parents, plus rarement équipés et moins coutumiers des échanges textuels, où les préférences du correspondant déterminent le canal de communication. Le même phénomène est également observé dans le cadre de la communication des adultes avec leurs parents (donc les mêmes personnes que dans le cas des enfants analysé plus haut). Ici aussi, la domination de la communication vocale, effectuée de préférence sur le téléphone du domicile et répétée de manière quasi-rituelle aux heures convenues, est presque totale (91%).

Cet extrait d'entretien avec une jeune enseignante illustre bien ce mécanisme d'ajustement incessant des outils aux caractéristiques des correspondants :

> « Donc le matin je me lève vers cinq heures. De cinq heures vers six heures et demie, je continue à préparer mes cours pour la journée. Entre temps je bois mon café, je suis devant l'ordinateur. Ensuite, Pascal se lève. Puis vers 7h30, il me dépose à la gare de Brunoy. (…) Ensuite je quitte [le travail] vers 17h, je reprends le train et je rentre re-préparer mes cours, je reste aussi sur internet, je discute aussi avec ma cousine qui est divorcée sur MSN[15], je discute avec mes parents au téléphone. Alors niveau communication, ça marche chez nous ! Parfois j'ai ma sœur par mail, parfois j'ai mon petit neveu qui est sur MSN en même temps que ma cousine du Sud, parfois ma mère me dit qu'elle aimerait bien que je lui passe ma cousine qui est dans le Sud, alors je les appelle et je les branche sur l'ordinateur [elle établit une connexion entre son téléphone fixe et un téléphone branché sur son PC, mobilisant l'application de téléphonie sur IP Skype - ZS]. Et puis parfois j'appelle Pascal parce que j'ai aussi sa famille sur MSN qui est dans le Nord. » (Femme, 25 ans, Région Parisienne)

Cet extrait montre l'aisance de la jeune femme et celle de ses correspondants avec les différents services de communication qui organisent ici l'espace de communication. On trouve aussi un exemple intéressant de l'adaptation – tout à fait réfléchie – du canal d'échange entre les correspondants quand notre interviewée devient la commutatrice entre sa cousine qui s'active sur la messagerie texte (MSN) et sa mère qui est elle au téléphone, afin d'ajuster le canal de communication à la préférence et aux compétences de sa mère.

Nous observons qu'une double habileté est ici en jeu, dans le maniement des différents services de communication, autant que dans la gestion des contacts qui organisent

[15] MSN Messenger ou Windows Live Messenger – le système de messagerie instantanée de Microsoft.

ensemble l'espace de communication. Mais c'est surtout l'articulation de ces deux dimensions qui est prépondérante dans le choix d'un outil : si les caractéristiques individuelles sont déterminantes dans le recours à un outil pour initier un échange médiatisé, ceux dont la palette est la plus large s'adaptent en permanence à leurs correspondants. Ce va-et-vient permanent entre l'éventail d'outils personnel et celui, projeté, des correspondants, dresse un paysage complexe des entrelacements entre outils, paysage où les déterminants globaux interfèrent avec les choix en situation et où l'agilité des acteurs doit assurer la bonne conduite de leurs échanges (Bailliencourt, Beauvisage et Smoreda 2007).

L'analyse des interactions médiatisées montre donc que les échanges sont co-construits par l'ensemble des participants à la communication : dans ce sens, les caractéristiques des acteurs influencent la forme que prendra l'interaction ainsi que l'outil associé. Comme dans le cas de la conversation téléphonique, où nous avons observé que de la durée de conversation était ajustée aux identités sexuées et aux statuts interactionnels des interlocuteurs (cf. *supra*), le choix du canal de communication semble aussi répondre à un mécanisme d'ajustement entre les personnes impliquées dans l'échange. On peut remarquer alors que c'est souvent la personne la moins équipée ou moins à l'aise avec le clavier qui est prise en compte dans le choix d'outil de communication. Dans un sens, c'est une manifestation de savoir-vivre avec les proches. Cependant, ce choix est plus complexe et il inclut aussi beaucoup de paramètres contextuels et des ajustements continuels, aussi bien du côté de l'utilisateur que de ses contacts. Il en va ainsi du moment de la journée (on choisit parfois le SMS, moins intrusif qu'un appel), du contexte d'usage (en mobilité, à domicile, au travail…), de l'opportunité (par exemple, dans le cas de l'IM, où on voit apparaître la connexion et la disponibilité des personnes présentes en ligne), etc.

A côté de ce travail de coordination et de négociation fine des modalités d'échange, nous observons également les préférences tendancielles qui sont associées à ce qu'on peut appeler des séquences d'apprentissage ou des trajectoires d'usage des TIC (Fribourg 2006 ; Proulx 2002). En effet, en analysant les données d'observation automatique de communication sur les téléphones et sur l'internet, nous avons pu

distinguer parmi les usagers les plus intensifs et les plus avancés, deux façons différentes de mise en œuvre de l'ensemble des moyens de communication analysés ici. Les catégories que nous avons nommées « classiques intensifs » et « online texters » (cf. article 12, p. 326) se distinguaient des autres par un très fort usage des moyens de communication (approchant 4 heures par semaine !) et une aisance dans la mobilisation de l'ensemble des services de communication moderne. Pourtant, leurs choix parmi les canaux de communication n'est pas identique. Tandis que les « texters » privilégient la téléphonie mobile, l'IM et le webmail, les « classiques intensifs » leur préfèrent de loin la téléphonie fixe et le mail classique. C'est la préférence pour les outils délocalisés ou, au contraire, ancrés dans les endroits définis, qui oppose ces deux types d'usagers. En parallèle, les outils des « online texters » sont aussi plus individuels (mobile, webmail ou IM). Cette opposition recoupe donc également les questions de l'accessibilité et de l'indépendance au sein de la cellule familiale (Martin 2007).

Les caractéristiques sociologiques associées aux groupes isolés offrent un éclairage supplémentaire et nous permettent de relier entrelacement des outils de communication et trajectoires d'usage. Ainsi, les « classiques intensifs » sont plutôt des adultes (avec deux catégories d'âge surreprésentées : les 25-34 ans (30 %) et les plus de cinquante ans : 37 %) et des hommes (deux tiers du groupe). Utilisateurs réguliers des outils de communication de l'internet, ils sont mieux équipés en haut débit que les autres. Ils sont également souvent d'anciens internautes (un tiers est connecté depuis au moins 1998). Cette ancienneté explique en bonne partie l'ancrage fort du mail classique dans leurs pratiques, élément caractéristique de cette catégorie. Le courriel demeure pour eux l'outil essentiel de communication par internet, malgré une percée de la messagerie instantanée. L'ancienneté de la pratique est également liée à un usage à la fois diversifié et intensif de l'ordinateur en général. La catégorie des « online texters » est, en comparaison, beaucoup plus jeune (les enfants et adolescents vivant chez leurs parents en représentent un tiers). Cet effet d'âge se propage également aux foyers unipersonnels et aux jeunes couples, avec 46 % des membres de cette catégorie qui sont âgés de moins de 25 ans. La structure des activités professionnelles recoupe cette dichotomie, avec 40 % d'élèves ou étudiants, soit la plus forte proportion de l'échantillon. On trouve chez eux des usages de l'ordinateur à la fois très diversifiés et très intensifs. Au sein de cette

profusion, on notera toutefois une prévalence pour les applications multimédia (image, audio, vidéo). On observe ainsi un fort transfert de la consommation audio-vidéo depuis les lecteurs classiques (chaine Hi-fi) vers l'ordinateur ou les lecteurs portables. La sociabilité de ce groupe rejoint celle, connue, des jeunes : davantage de sorties que les autres et une forte appétence pour les loisirs réalisées avec des amis (cinéma, théâtre, événement sportif…). Mais on ne trouve pas ici de différenciation sexuelle, les femmes et les hommes étant représentés dans ce groupe à part égale.

La comparaison de ces deux types d'utilisateurs met en exergue un effet de génération dans la construction de le panoplie communicationnelle. Parmi ces usagers intensifs des TIC – à équipement égal – nous observons les façons de se saisir des opportunités technologiques contrastées. Les « classiques », plus âgés et fortement marqués par les débuts de la communication par internet et/ou des pratiques de communication professionnelle, semblent garder leurs habitudes de communication structurées par l'email et le téléphone fixe. L'effet de cohorte renforce certainement les routines établies : leurs amis ont sans doute des pratiques semblables, ce qui stabilise les entrelacements des outils préférentiels. De l'autre côté, les « texters », eux, sont plus jeunes et ont des comportements davantage associés à la généralisation du mobile et l'apparition des systèmes de dialogue en direct (chat, IM) qui ont marqué leur entrée dans l'âge communicationnel. La configuration des outils utilisés produit alors chez eux une forme d'équivalence entre la voix et le texte en direct. L'effet de cohorte associé à l'homophile générationnelle des réseaux affiliatifs paraît aussi renforcer l'organisation des pratiques de communication. La disparition de le fracture de sexe dans ce groupe montre également que le passage de pratiques plus expertes et professionnelles construites autour de l'ordinateur (particulièrement accessibles aux hommes en plus haute position de travail), vers des systèmes d'échange grand public, davantage centrés sur la sphère privée (comme SMS et IM) ouvre davantage l'univers de communication des nouvelles technologies à l'ensemble de la cohorte d'âge, laquelle peut alors les apprivoiser et les intégrer dans ses pratiques quotidiennes (cf. aussi Beaudouin 2002 ; Katz et Rice 2002). Cette nouvelle configuration communicationnelle ouverte sur la présence distante en continu semble s'amplifier durant la période récente (Licoppe 2002).

Conclusion

L'ensemble de travaux décrits ici montre le lien étroit que les usages des technologies de communication entretiennent avec la sociabilité de tous les jours. Depuis les premières études sur le téléphone, nous avons en effet observé la forte corrélation entre rencontres en face-à-face et appels échangés avec les proches. Ce constat reste valable pour l'ensemble des nouveaux outils qui sont apparus depuis. Les recherches plus récentes ont montré que chaque nouveau service de communication adopté s'inscrit dans l'économie relationnelle globale en augmentant le nombre des possibilités de tisser le lien. Par exemple, pour les usagers du mobile, nous observons que ceux qui utilisent aussi la communication *via* internet intensifient leur usage classique du téléphone cellulaire (Bailliencourt, Beauvisage et Smoreda 2007). En bref, on ne constate pas de substitution entre les différents outils de contact. Même si certains, comme le Minitel ou le fax ont disparu de notre arsenal communicationnel durant la période analysée, on observe plutôt des agencements continuels au fur et à mesure que les nouveaux instruments de communication apparaissent et sont insérés dans la partition qui fait vivre la symphonie du lien.

Notre définition de la sociabilité tripode est appuyée sur les réseaux sociaux et leur métrique propre (la distance relationnelle ou l'intensité du lien), sur les formats conventionnels de l'échange et de l'interaction et sur un attirail de supports technologiques et de médiations interactionnelles. On constate donc une évolution des formats et des configurations d'instruments de contact, pendant que les formes de réseaux restent encastrées dans les cycles de vie plus ou moins classiques. Certes, différentes figures d'appropriation des technologies sont aussi discernables selon les styles de vie ou l'âge, mais les gens se saisissent sans cesse et rapidement des opportunités qu'offrent les technologies modernes pour les incorporer étroitement dans leurs pratiques sociales. Parfois nous avons même des difficultés pour distinguer rétrospectivement si un échange a eu lieu *de visu*, par téléphone, par mail… Les recherches

menées sur les usages des technologies de contact montrent à l'évidence ce processus en insistant à la fois quant à la variété des usages et quant à la relative stabilité des réseaux personnels sur lesquels ces outils se déploient. Les opportunités de connexion plus ouvertes qu'offre l'internet, comme par exemple les sites de mise en réseau social qui ont fourmillé ces dernières années (cf. Boyd et Ellison 2007), sont aussi prises dans ce mouvement de maintenance et de reconstruction des liens. De fait, leurs usagers se sont emparés de ces services davantage pour se re-connecter à des liens latents ou plus distants dans la morphologie de leurs réseaux personnels, que pour tisser de nouvelles relations avec des inconnus. Les métriques relationnelles du réseau social, la densité de celui-ci, son étendue, l'homogénéité ou l'hétérogénéité des groupes qui le composent ordonnent alors la sélection des médiations interactionnelles qui conviennent et mettent en forme les échanges eux-mêmes. Le sens de chacune de ces médiations interactionnelles se définit non seulement à partir de leur pertinence pour un interlocuteur et un type d'échange dans un contexte donné, mais aussi en fonction de leur position réciproque dans un paysage technologique de plus en plus varié et dense.

Que les frontières de l'interaction interpersonnelle bougent, il n'y pas de doute. Il suffit de faire un petit effort d'introspection pour s'en persuader. Le lien entre absence et présence de chaque relation importante s'est fortement modifié avec le développement des télécommunications. Ce n'est plus seulement la norme de réciprocité (Gouldner 1960) dans les échanges à distance, le don et le contre-don d'une lettre, d'un appel pour maintenir le lien vivant, qui préside à notre sentiment de connexion à l'autre. Nous avons de plus en plus besoin d'être constamment assurés de la présence distante des êtres chers, comme par exemple, le soir quand notre enfant ou notre conjoint tarde à rentrer à la maison. Le téléphone mobile a fortement influencé nos attentes et nos comportements, on ne peut le nier. De même, les formes mixtes, mêlant le partage d'expérience vécue et l'absence physique de fait ont rapidement proliféré. Pensons à ces adolescents qui commentent leurs séries télévisuelles préférées, en s'appelant pour les regarder « ensemble », ou à nous-mêmes grands enfants, qui lors des événements télévisuels, comme un match de foot (Bailliencourt et Smoreda 2007) ou comme une émission de téléréalité par exemple, nous empressons de suivre l'émission sur l'écran de télévision et de *chatter* avec les autres téléspectateurs en même temps (cf. Beaudouin et

al. 2003). La communication multimédia, les photos, les vidéos, les musiques échangées *via* les outils de communication quotidiens enrichissent aussi grandement ce partage d'expériences dans le réseau des proches.

En effet, l'articulation entre médias de communication et sociabilités se voit réinterrogée par la transformation du paysage technologique actuel. Même s'ils ne les conditionnent ni ne les déterminent, les outils de communication posent les cadres d'interaction dans lesquels sont entretenus les liens sociaux. Les manières de construire, d'administrer et d'alimenter ces liens sont étroitement associées à l'outillage qui médiatise les contacts (Licoppe 2002). On ne supplée pas la distance et la séparation de la même manière en téléphonant à l'heure convenue tous les dimanches à sa mère, en envoyant un SMS nocturne à son amoureux ou en conversant par *chat*, entre deux activités de bureau, avec un collègue parti travailler dans une autre ville. Bien qu'elle ne puisse se résumer à ces facteurs, la forme (densité, fréquence, intensité, etc.) des liens sociaux est intimement façonnée par les technologies de contacts qui, dans différents contextes et selon des opportunités multiples, sont mobilisées pour l'entretenir.

La diversification de l'offre technologique ne permet plus de se reposer sur l'opposition de la rencontre physique et de l'appel téléphonique, mais elle nous oblige à faire place à des trajectoires beaucoup plus complexes, dans lesquels l'entrelacement de multiples médias de communication est mis au service de l'entretien des relations sociales. J'ai essayé de pointer quelques-uns de ces entrelacements, mais la gamme des configurations possibles est beaucoup plus large et celles-ci changent tous les jours à travers les utilisations concrètes des personnes engagées dans leur commerce relationnel. Cette densification de l'offre des technologies de contact et la rapidité de leur transformation constituent ensemble un défi pour la sociologie de communication, mais aussi pour la sociologie tout entière. L'inscription des TIC dans les pratiques sociales est aujourd'hui de plus en plus profonde et il semble impossible de pouvoir parler des interactions, des liens ou des réseaux sociaux, sans prendre en compte les outils techniques qui les épaulent, les orientent et les cadencent.

La nouvelle offre de technologies de communication pose également la question de la manière dont les différentes générations des usagers intègrent dans leurs pratiques de communication différentes générations d'outils de contact. En effet, comme nous l'avons vu rapidement dans le chapitre précédent, les utilisateurs les plus avertis se partagent entre ceux qui ont connu les TIC dans un cadre professionnel et ceux qui les ont apprivoisées dans un contexte plus ludique. Pour les premiers, les habitudes prises individuellement et collectivement guident encore aujourd'hui les entrelacements des outils et des usages dans une gestion quotidienne des leurs relations ancrée dans le téléphone fixe et le courriel. En sera-t-il de même pour les trajectoires d'usage des plus jeunes, davantage tournés à l'heure actuelle vers les services de messageries texte, rapides et ubiquistes ? Ou bien, en avançant en âge, ces personnes vont-elles adapter leur panoplie technologique aux nouvelles situations vécues, au temps disponible pour les différentes relations et aux nouvelles formes de réseaux personnels ?

Une telle question touche à la temporalité et au rythme interactionnels. Le passage vers les outils de communication mobiles et délocalisés, par rapport aux lieux habituels de présence outillée (maison, bureau…), transforme en partie notre accessibilité aux autres. Le comportement de renouvellement en permanence du lien avec son groupe a déjà été observé du temps de vieux téléphone fixe et de l'ancêtre du SMS : le *pager*, parmi les jeunes fêtards parisiens (Mançeron 1997). Mais aujourd'hui il concerne des populations beaucoup plus larges. Les nouveaux usages relationnels, lourdement instrumentés en outils de communication, favorisés par le recours aux dispositifs de communication portables, particulièrement adaptés à des enjeux de coordination, s'appuient sur le développement et le recours croissant aux messageries (courrier électronique, SMS, IM). Même si ces technologies allègent les contraintes de disponibilité que les TIC font peser sur les acteurs en permettant une réponse différée aux sollicitations, la multiplication des échanges médiatisés fait croître la pression d'une nouvelle cadence relationnelle. Le risque est de voir des attentes et des obligations mutuelles concernant le fait d'être toujours disponibles électroniquement se solidifier. Si cette manière de faire vivre les relations avec les proches en continu et à distance s'installe durablement dans les habitudes des jeunes générations, nous pourrions alors voir émerger cette « virtualisation » de la sociabilité promise aux débuts de l'internet (Flichy 2001).

Cependant ce serait une « virtualisation » bien différente de celle qui aura été annoncée par les prophéties de la Toile. La superposition des rencontres physiques et de celles qui sont établies *via* des nombreux outils de contact, l'accroissement rapide des contacts médiatisés et l'institutionnalisation des attentes d'une joignabilité plus forte concerneraient seulement les réseaux de proches, soulevant ainsi une problématique de gestion du lien et du contrôle tout à fait renouvelée.

DEUXIEME PARTIE :

SELECTION D'ARTICLES[16]

[16] Seuls les papiers associés à la première partie ont été inclus, pour la liste complète des publications *cf.* le CV joint au dossier.

1. Identités sexuées et statuts interactionnels : de la gestion de la durée des conversations téléphoniques[17]

Par Zbigniew Smoreda et Christian Licoppe

Que le sexe de la personne ou son identité de genre puisse avoir une influence sur les usages des technologies semble une conviction largement répandue dans les recherches sur les usages sociaux.[18] On a même l'impression que les objets techniques quotidiens condensent ou durcissent souvent la différenciation sexuelle des pratiques[19] et peuvent servir de point d'appui à la reproduction des identités de genre. Mais dès lors que nous portons le regard plus spécifiquement sur les technologies de communication, comme le téléphone, une dimension supplémentaire apparaît. La problématique de la construction et du maintien des liens sociaux et celle des formes des interactions interpersonnelles se croisent ici avec celle des pratiques d'usage des outils de communication. Au cœur des interprétations de la différence entre les sexes dans les usages du téléphone, on observe une forte diversité des approches adoptées (et des données utilisées), comme en témoignent, par exemple, les textes réunis dans le numéro 103 de la revue *Réseaux* (2000).

Quand ils travaillent sur les données des questionnaires sur des échantillons nationaux qui agrègent les groupes sociaux à travers des fréquences des comportements, ou bien des opinions ou des attitudes exprimées, les chercheurs focalisent leur attention sur des éléments structuraux qui peuvent cadrer les pratiques de communication telles que la composition des réseaux interpersonnels, les formes de sociabilité, la répartition des tâches domestiques, l'emploi du temps ou le cycle de vie et les structures des ménages. Mais, si nous examinons des situations d'interaction téléphonique individuelles, des conversations téléphoniques enregistrées ou observées selon le protocole interactionniste, l'analyse se dirige davantage vers la recherche des dimensions pertinentes qui organisent la production des identités en situation et vers la structure même des échanges associés aux modes d'interaction verbale, caractéristiques de la conversation

---

[17] Paru en 2000 dans la revue *Réseaux* n°103, pp.119-142.
[18] Cf. numéro spécial « Genre et techniques domestiques » des *Cahiers du Gedisst*, n°20, 1997 ; Brosnan 1998. Fischer 1992.
[19] Voir : Cockburn et Ormrod 1993 ; Hopkins 1999 ; Kaufmann1992 - pour ne citer que ces auteurs.

téléphonique. Le premier type d'approche, surtout lorsqu'il s'appuie sur les fréquences et les motifs des échanges téléphoniques, produit des données très typées quant à la différenciation sexuelle des pratiques de communication.[20] En revanche, le second courant de recherche semble beaucoup plus nuancé quant au rôle joué par la catégorie sexuelle pendant les interactions.[21] On observe de fait un hiatus, un peu surprenant, entre les résultats agrégés sur les fréquences des interactions et les observations des interactions elles-mêmes. Cette divergence peut être en partie liée au type de données utilisées par les différentes approches. En effet, les études classiques sur les usages du téléphone ne disposent en général que des estimations ou des auto-observations fournies par les enquêtés sur leurs appels téléphoniques, tandis que l'analyse de conversation travaille, comme c'est son habitude, sur des corpus restreints des enregistrements d'interactions verbales où il n'est que très rarement question de comparaisons statistiques.

Entre ces deux niveaux d'analyse contrastés, nous essayerons d'introduire ici une nouvelle interrogation sur le rôle du sexe des interlocuteurs dans le formatage des conversations téléphoniques. Notre méthode d'observation nous permet en effet de disposer des informations à la fois sous forme agrégée des moyennes de durée des appels et de leurs durées individuelles. Nous analyserons alors, en nous aidant du travail mené par Ruth Akers-Porrini (2000) sur le même sujet (là où les contenus des conversations réelles nous font défaut pour une compréhension fine des interactions téléphoniques), l'effet inattendu du sexe de l'appelé sur la gestion de la durée des appels téléphoniques qui est apparu dans nos enquêtes. Nous travaillerons en particulier l'hypothèse selon laquelle cette variable formate aussi bien les représentations du lien interpersonnel que les interactions téléphoniques elles-mêmes. Nous allons ainsi tenter de montrer comment on peut exploiter les analyses statistiques sur la durée des communications téléphoniques afin de comprendre cet effet. Nous essayerons ensuite, pour l'expliquer, de mobiliser certaines informations sur les interactions téléphoniques elles-mêmes, ou tout au moins d'aller le plus loin possible dans notre effort visant à

---

[20] Cf. Claisse 2000, Martin et Singly 2000 ; Rivière 2000b ; Chabrol et Périn 1993 ; Claisse et Vergnaud 1985 ; Smoreda et Licoppe 2000a.

[21] Cf. Francis et Hester (2000); voir aussi le débat entre Billig et Schegloff dans *Discourse and Society* (1999) autour de l'analyse de conversation et la prise en compte des données exogènes à l'interaction.

tenir ensemble le niveau d'observation statistique et celui de la gestion d'une interaction téléphonique.

Méthode

L'enquête dont les données sont analysées ici a été réalisée courant 1996 (Smoreda et Licoppe 1998) selon un protocole de recherche appuyé sur les informations contenues dans les factures téléphoniques détaillées. Après autorisation explicite de l'abonné, les données de sa facturation téléphonique comprenant date, heure, durée et type d'appel (comme distance entre interlocuteurs ou support : téléphone fixe, mobile, Minitel, internet…) ont été collectées et croisées avec les informations obtenues directement auprès des usagers de la ligne téléphonique pendant l'enquête par questionnaire. Cette dernière portait sur les caractéristiques du foyer et des individus, utilisateurs du téléphone, mais aussi sur leurs correspondants téléphoniques, les motivations d'appel, etc. informations associées au numéro de téléphone observé.

Notre étude concernait 312 foyers (733 personnes) situés à Paris, dans l'agglomération lilloise et en région toulousaine. L'échantillon était composé de citadins et de ruraux, de foyers d'une personne, de deux personnes et de ménages de taille plus importante, dans les mêmes proportions. La moitié des foyers recrutés était forte consommatrice du téléphone fixe et la moitié faible consommatrice. Quatre mois de facturation détaillée de chaque foyer ont été collectés et examinés ensuite avec les participants, selon un protocole prédéfini. Le corpus d'observation de la téléphonie comprend environ 100,000 appels émis, dont 70% ont été qualifiés par les participants à travers la définition des numéros présentés pendant l'entretien, ce qui constitue un résultat d'autant plus remarquable que la majorité des appels et des correspondants non identifiés sont associés à des contacts ponctuels qui n'ont qu'une importance négligeable pour les résultats présentés ici. Les données que nous analysons ici concernent exclusivement l'utilisation du téléphone fixe du foyer, les informations sur les appels émis en utilisant les mobiles n'ayant pas été collectées : seule une infime partie de la population en était équipée à l'époque de l'enquête, dans la majorité des cas pour des

raisons professionnelles.[22] Néanmoins, du point de vue des résultats discutés dans cet article, il semble que les pratiques de communication téléphonique résidentielle dont nous traitons ici serraient plutôt stables, comme le montrent les enquêtes plus récentes réalisées par notre laboratoire.[23]

Durée des conversations téléphoniques et effet du sexe

Globalement, les résultats des différentes enquêtes montrent que les femmes utilisent le téléphone du foyer deux fois plus souvent que les hommes et que l'intensité de leur présence dans les flux téléphoniques croît avec leur installation dans la vie familiale.[24] Les analyses de la fréquence des contacts téléphoniques indiquent une « homophilie sexuelle » des réseaux téléphoniques personnels, les femmes appelant plus souvent les femmes, les hommes contactant plus fréquemment les hommes.[25] Cet effet de structure peut être tenu en partie pour responsable de la fréquence particulièrement élevée d'utilisation du téléphone par les femmes sachant que, comme le montrent d'autres études, la sociabilité des femmes est davantage que celle des hommes associée à l'espace domestique (Gournay 1997 ; Heran, 1988). Nous ne ferons ici qu'évoquer ces résultats, mais nous ne cherchons pas ce faisant à associer l'analyse de la fréquence d'usage du téléphone selon le sexe et la durée de ces interactions. D'ailleurs, la fréquence des contacts interpersonnels et la durée des conversations téléphoniques peuvent globalement être inversement corrélées (Licoppe et Smoreda 2000). Il n'en reste pas moins que nous trouvons souvent dans les études utilisant l'auto-observation un résultat conforme aux stéréotypes datant du début des usages privés du téléphone (Fischer 1992), où les appels féminins apparaissent déjà comme étant plus longs. L'interprétation de cette loquacité des femmes au téléphone, le plus souvent évoquée, ne distingue pas entre la fréquence et la durée des appels. On construit alors une explication selon laquelle les femmes seraient à la fois plus inclines à téléphoner (de par leur sociabilité et/ou leur rôle au sein du foyer, de la famille), et plus à l'aise dans les

---

[22] D'autre enquêtes de France Télécom R&D, plus récentes, scrutent les pratiques de la téléphonie mobile – cf. Heurtin, 1998 ; Licoppe et Heurtin, 1999.
[23] Cf. par exemple, Lelong et Thomas (2000) sur l'arrivée de l'Internet au foyer et une gestion des connections qui prend en compte les usages du téléphone établis sans les bouleverser.
[24] Cf. Chabrol et Périn, 1993 ; Claisse et Vergnaud, 1985 ; il va de même dans notre recherche.
[25] Smoreda et Licoppe 2000a ; voir aussi Claisse (2000) et Riviere (2000b).

interactions verbales, plus portées sur la discussion et sur l'échange interpersonnel que les hommes. Toutes ces caractéristiques prolongeraient les conversations téléphoniques des femmes. C'est aussi l'interprétation que l'on peut échafauder à partir des recherches en psychologie sociale qui, en s'appuyant sur le concept d'« autorévélation » (*self-disclosure*) dans les dyades, ont pour leur part montré que la présence de la femme dans une interaction rallonge sa durée. Le raisonnement est dans ce cas indirect : les femmes initient et soutiennent plus souvent les échanges intimes,[26] la divulgation des informations personnelles est hautement réciproque[27] et elle accroît clairement la durée des échanges (Davis et Perkowitz 1979). Il nous semble cependant que les deux indicateurs de différentiation des pratiques selon le sexe - la fréquence et la durée d'appels - sont dans un certain degré indépendants. La fréquence d'utilisation différente du téléphone par les femmes et les hommes pointe vers les phénomènes de la répartition des rôles dans le couple ou vers la sociabilité des sexes plus interne ou externe au domicile, tandis que l'analyse de la durée des conversations téléphoniques nous rapproche davantage des contenus et des identités situées construites durant les interactions. Ces problématiques, jusqu'à présent, ont surtout été traitées dans des approches interactionistes du téléphone, voire par l'analyse de la conversation.[28]

Le poids différentiel du sexe des interlocuteurs téléphoniques : l'effet du sexe de l'appelé

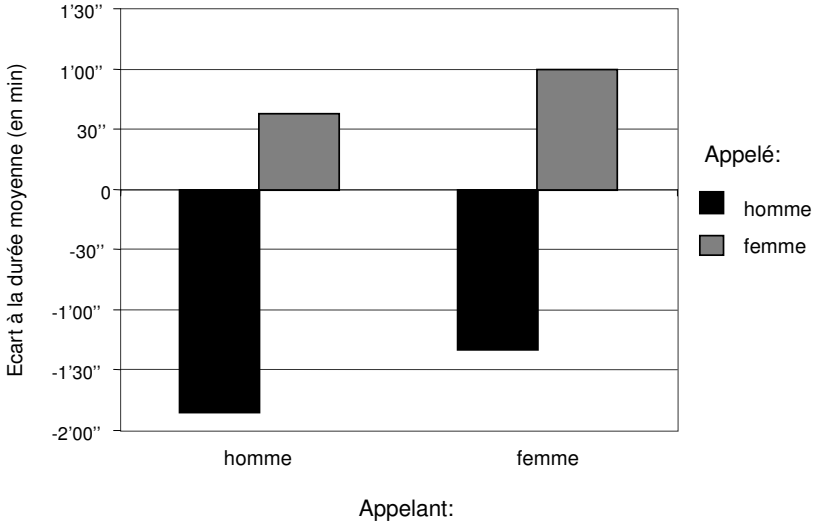
Au premier abord, nos données semblent confirmer la conviction largement répandue associant les conversations téléphoniques longues aux femmes. En effet, la durée moyenne d'un appel émis par une femme dépasse d'une minute environ la durée d'un appel initié par un homme. Mais une analyse plus détaillée qu'autorisent nos données, fait apparaître un effet un peu moins banal. Si nous observons la durée des appels selon que l'appelant et le correspondant soient respectivement un homme et une femme, nous constatons que l'effet du sexe de l'appelant disparaît au profit de celui du sexe de l'appelé – cf. Figure 12.

---

[26] Leaper et al. 1995.
[27] Dindia, Fitzpatrick et Kenny 1997.
[28] Cf. Schegloff 1979 ; Conein 1988.

En examinant attentivement ce résultat, on voit deux effets se combiner. Derrière une tendance générale à ce que les communications avec des correspondants privés (celles pour lesquelles nous disposons de l'information sur le sexe des interlocuteurs) soient plus longues en moyenne quand une femme est impliquée, qu'elle soit appelante ou appelée, les accroissements les plus importants apparaissent lorsqu'une femme est appelée,[29] quel que soit le sexe de l'appelant. Ce résultat est d'autant plus fiable, qu'une enquête ultérieure conduite en 1997 l'a reproduit à l'identique.[30]

Figure 12. Durée de la conversation téléphonique selon le sexe des interlocuteurs (écarts à la durée moyenne)



Note : Base 25 737 appels qualifiés par le sexe des interlocuteurs.
Lecture : La durée moyenne d'un appel d'une femme émis vers une autre femme dépasse d'environ 1 minute la durée moyenne générale des communications privées analysées ici, etc.

L'effet du sexe de l'appelé nous semble à l'évidence associé à la gestion de l'interaction téléphonique et la distribution des identités dans cette situation selon les rôles conversationnels et les statuts sexuels. Mais avant d'exposer notre interprétation, nous devons d'abord écarter les hypothèses alternatives, qu'on peut établir à partir d'autres recherches qui ont également discuté l'effet du sexe dans la communication

[29] Une analyse de la variance effectuée sur la durée de conversation montre un effet principal du sexe de l'appelant $F(1,24943)= 22,1$ ($p<0,0001$) mais également un effet du sexe de l'appelé plus fort encore $F = 282,6$ ($p<0,0001$); l'effet d'interaction non significatif ($F<1$).
[30] Cf. B. Lelong, « Sociabilité téléphonique et options tarifaires », CNET, 1997 (non-publié), dans cette recherche la durée d'observation de la facturation téléphonique était de 12 mois, l'échantillon comprenait 353 foyers et 230 000 appels ont été qualifiés par le sexe des correspondants.

téléphonique. Pour faciliter la lecture, nous nous baserons essentiellement sur les articles publiés dans ce numéro de *Réseaux* (2000), qui sont assez représentatifs de ce champ de recherche.

La première explication avancée, et la plus populaire, associe aux femmes et aux hommes des motivations différentes pour utiliser le téléphone et suppose de ce fait différentes formes de conversation téléphonique. Ainsi, Gérard Claisse (2000) parle-t-il de l'image d'un téléphone-plaisir du côté des femmes et d'un téléphone-efficacité pour les hommes et retrouve-t-il une corrélation avec les pratiques de discussion chez la femme et de gestion-information chez l'homme. De même, Olivier Martin et François de Singly (2000) concluent leur texte d'une manière semblable, en observant un usage du téléphone plus expressif chez les filles et plus instrumental chez les garçons. L'implication de ces observations pour la durée des échanges téléphonique est claire : la préoccupation de la relation à l'autre, la discussion et l'expressivité au téléphone, bref les caractéristiques typiquement attribuées aux femmes et à la féminité, devraient prolonger la durée des échanges à travers les contenus plus riches et une utilisation plus sociable. En conséquence, le sujet des conversations aurait une forte influence sur leurs durées.

Une seconde hypothèse peut être construite à partir de nos propres analyses des facteurs exogènes influençant la durée des appels (Licoppe et Smoreda 2000) croisés avec les observations de Carole Rivière (2000b) sur les formes de réseaux sociaux selon le sexe. Les appels vers des correspondants lointains sont en effet clairement plus longs que les appels locaux, on peut donc se demander si les appels vers les femmes (surtout ceux des hommes vers les femmes) n'ont pas de spatialisation spécifique, ce qui pourrait artificiellement produire notre effet du sexe de l'appelé. Nous savons, par exemple, que l'homophile sexuelle des réseaux personnels structure les contacts téléphoniques de manière à ce que les appels de l'homme vers la femme aient plus de chances a être donnés dans un contexte familial que dans un contexte amical. D'un autre côté, la dispersion géographique des réseaux personnels est en général assez faible et le téléphone longue distance concerne le plus souvent la famille proche (Smoreda et Licoppe 1999). On pourrait donc spéculer que l'effet du sexe de l'appelé est influencé

par les formes de sociabilité téléphonique qui orientent les appels masculins longs vers les femmes lointaines.

Finalement, nous pouvons évoquer une troisième hypothèse fondée sur notre constat que les appels en soirée sont plus longs que ceux de la journée (Licoppe et Smoreda 2000). Cette hypothèse mobilise davantage la représentation de l'autre chez l'appelant. Imaginons que l'appelant, connaissant bien son interlocuteur, décide de l'appeler seulement pendant les périodes où il/elle sait que la conversation sera aisée. Les motivations plus privées des appels émis dans la soirée que nous avons relevée pourraient valider en partie cette hypothèse. De ce fait, si l'on appelle une femme et que l'on sait d'expérience que la probabilité d'une discussion téléphonique longue y est forte, nous aurons tendance à choisir plutôt la période « calme » où notre emploi du temps nous laisse la place pour le type de conversation anticipé. La soirée, où les conversations plus longues peuvent se déployer, pourrait alors être préférée aux autres périodes. Tandis qu'en appelant un homme et prévoyant un échange plus laconique, le choix du moment d'appel n'est plus aussi important et les échanges seront plus dispersés dans le temps. En suivant ce raisonnement, on pourrait donc argumenter que l'effet du sexe de l'appelé observé n'est pas directement lié à la gestion interne de l'interaction entre les sexes, mais plutôt associé à une contrainte externe, contextuelle, de la pression temporelle qui pèse sur les appels selon la période de l'émission.

Toutes ces hypothèses sont justifiées et nous nous devons de les examiner en relation à notre explication en termes du processus de construction des identités situées avant de poursuivre notre interprétation. Afin de ne pas disperser la discussion en multipliant les résultats examinés un par un, nous avons fait appel à l'analyse de la régression logistique pour trier les effets de ces différentes variables. Cette méthode nous permet de contrôler l'influence des variables explicatives alternatives, ainsi que l'effet du sexe des correspondants, sur la durée des échanges téléphoniques et ce dans un seul traitement statistique. La durée des appels a été introduit dans cette analyse en deux catégories découpées autour de la moyenne générale : conversation courte, de moins de 5 minutes ou longue, dépassant 5 minutes. Les résultats sont rapportés dans le tableau 5.

Tableau 5. Le sexe des interlocuteurs téléphoniques et la probabilité d'un appel long. Les résultats d'une analyse de la régression logistique

		Conversation de plus de 5 minutes **Probabilité de référence : 52,6%** Ecart à la référence
raison d'appel	Vie active	5.9%
	Vie sociale	-3.3%
	Vie quotidienne	*ns*
	Vie personnelle	réf.
type de correspondant	Famille	-3,6%
	Amis / copain	réf.
	Connaissance	-10,4%
période d'émission de l'appel	Matin : 6h01 - 13h00	-7.1%
	Après-midi : 13h01 - 18h00	-11.6%
	Soir : 18h01 - 22h00	réf.
	Nuit : 22h01 – 6h00	4.7%
distance	Local	-26.6%
	National	*ns*
	International	réf.
appelant -> *appelé*	Homme -> *homme*	réf.
	Femme -> *homme*	7.1%
	Homme ->*femme*	13.1%
	Femme -> *femme*	17.1%

Note : N = 22.135 appels qualifiés avec les appelants. Les probabilités indiquées sont significativement différentes de la référence au seuil de 1%.
Lecture : Toutes choses égales par ailleurs, on a plus des chances d'observer un appel long (>5 min) d'un homme vers une femme qu'un appel de ce type émis par une femme pour parler à un homme.

Conformément à notre hypothèse, nous observons que quels que soient le lien entre les interlocuteurs, la distance entre eux, le moment ou encore la raison de l'appel, la probabilité d'une conversation longue change toujours suivant le sexe des interactants. De la même manière que dans l'analyse des moyennes de la durée visualisée dans la figure 12, c'est la présence de la femme dans le rôle de l'appelé qui apparaît la plus déterminante pour que l'on observe une conversation longue (les écarts à la situation de référence, celle d'un appel de l'homme à l'homme, sont les plus forts quand une femme est appelée). Nous pouvons donc affirmer que l'effet du sexe de l'appelé n'est pas un artefact ou un effet d'agglomération des influences des autres variables citées, mais qu'il a une signification propre. Ceci nous permettra de centrer notre interprétation sur le processus interactionnel qui le sous-tend selon nous.

Identités sexuées et gestion de la durée des appels téléphoniques

Comme nous l'avons indiqué, d'autres enquêtes ont permis de vérifier la robustesse de l'effet du sexe de l'appelé. Face à ce résultat reproductible – imprévu à l'origine de la recherche – nous sommes confrontés au problème de comprendre comment une variable relationnelle générale assignée au lien interpersonnel peut se répercuter dans une suite de communications très hétérogènes pour influencer une variable macroscopique comme la durée moyenne de communication ? Il nous faut pour répondre à cela examiner la manière dont des interactions téléphoniques peuvent être influencées en pratique et de manière assez générale par le sexe de l'appelé.

Même si la tendance des femmes à entraîner la conversation vers des sujets personnels semble assez bien documentée (Derlega et al. 1993 ; Dindia et Allen 1992), nos résultats ne peuvent totalement être expliqués de cette façon. Certes, dans notre recherche, la durée de conversation téléphonique augmente quand une femme est impliquée, mais cette durée dépend surtout de la place interactionnelle des interlocuteurs dans la situation de communication téléphonique (des statuts appelant – appelé). Il n'y a pas ici une symétrie entre positions dans l'interaction supposée par l'explication psychologique. Quand une femme appelle un homme, la durée de communication est plus courte que dans la situation inverse, c'est-à-dire quand un homme contacte une femme. En effet, si l'on accorde une plus grande importance au sexe de l'interlocuteur et si l'on suppose que le prolongement de conversation est associé à la femme (pour des raisons que nous devons encore éclaircir), nous constatons une sorte de continuum allant des conversations les plus brèves entre hommes jusqu'aux échanges les plus longs entre femmes.

Outre les approches citées plus haut, un certain nombre aborde la question de l'influence du sexe des participants sur les interactions d'une manière au fond indifférente à toute asymétrie entre l'initiateur et le récepteur de la proposition d'interaction. Ainsi en est-il des études portant sur la différence entre les sexes dans les formes de la parole (Johnstone 1993 ; Lakoff 1975 ; Wolfinger et Rabow 1997) ou des études sociolinguistiques s'intéressant aux difficultés de compréhension entre les femmes et les hommes pendant les interactions mixtes (Tannen, 1990 et 1994). Ces

approches, comme le remarquent David Francis et Stephen Hester (2000), partent souvent d'une supposition globalisante qui associe l'identité de genre issue de la socialisation de l'individu et les styles d'utilisation de langage. Cette explication aboutit souvent à l'hypothèse d'une distribution des rôles entre les sexes dans la conversation suite à la répartition des positions de sexes dans la structure sociale renforcée par les formes de langage masculin et féminin, selon la dimension de domination – soumission. Ce n'est évidemment pas ce que nous observons dans notre recherche. Dans notre étude l'influence du sexe de l'appelé sur la durée de l'appel montre plutôt un contrôle sur le déroulement des échanges qui dépende de l'identité de l'appelé et pas directement de la domination sexuelle. Il nous apparaît donc indispensable pour l'interprétation de nos données, de prendre en compte, à côté des identités de genre « exogènes » à la situation d'appel et des formes particulières de l'interaction qui peuvent y être associées, la manière même dont est gérée, à l'intérieur du cours de l'interaction, la communication téléphonique.

Dans ce sens, les travaux sur les interactions téléphoniques de l'analyse de conversation, et en particulier la synthèse des travaux de Sacks faite par Rod Watson (1994) constituent une piste féconde. En examinant l'auto-organisation des interactions verbales, ces analyses de la conversation repèrent des modes de construction de soi générées par les locuteurs dans les tours de parole et qui peuvent constituer des points d'appui flexibles au fil du déroulement ordinaire de la conversation. En particulier, quand on considère la conversation téléphonique, les rôles d'appelant–appelé (ou : initiateur/récepteur) semblent bien distribuer les identités conversationnelles entre participants. La mise en forme des séquences d'ouverture et de fermeture de la conversation téléphonique en est une preuve (Conein 1988). C'est à ces moments de l'interaction que les obligations et les droits conventionnels associés aux identités situées de l'appelant–appelé sont particulièrement visibles et essentiels pour ordonner le cours d'action commune des participants. Ainsi, c'est à l'appelé de ratifier ou non la clôture d'interaction, et donc de finir ou de continuer un échange, de l'abréger ou le prolonger. Sur ce point, les observations de l'analyse de conversation suggèrent que le statut interactionnel de l'appelé pendant la conversation téléphonique est plus haut dans la mesure où il exerce tendanciellement un plus fort contrôle sur les séquences

d'ouverture (acceptation ou non de l'appel) et de fermeture (acceptation ou non de la clôture) de l'interaction. Cela constitue un premier pas vers une explication possible de nos résultats dans la mesure où cette observation indique un effet d'asymétrie entre les participants à une interaction téléphonique. Une telle asymétrie des positions interactionnelles peut produire un effet associé à l'identité de l'appelé.

Le second élément de notre interprétation mobilise la métaphore de la visite téléphonique proposée par Ruth Akers-Porrini (1997) à l'occasion de son analyse des conversations téléphoniques entre les malades et les membres de leurs familles. Cette situation spécifique permet en effet d'observer des formes particulières de la conduite de conversation qui, selon nous, sont associées plus largement à une civilité téléphonique et, en tant que telles, paraissent généralisables à d'autres interactions téléphoniques. Un appel téléphonique implique en général le « passage » chez l'autre, la plupart du temps à l'improviste. Une interruption des activités de l'appelé, le choix de « mauvais moment » est toujours possible. Il faut donc bien s'assurer que l'interaction peut continuer, qu'elle puisse se dérouler normalement, en vérifiant la disponibilité de l'appelé. Cela réclame une attention soutenue de l'appelant par rapport à la situation de l'appelé (cf. « les rituels d'accès » - Picard 1995). Les codes de savoir-vivre et de politesse semblent alors impliqués dans l'appel téléphonique d'une manière que l'on peut comparer à ce qui est mobilisé lors d'une visité à domicile. La répartition des rôles entre le visiteur et l'hôte, surtout à des moments cruciaux (auxquels fait aussi référence l'analyse de conversation) de l'engagement et de la terminaison polie de l'interaction, éclaire la production des identités pendant l'interaction téléphonique. Ouvrir la porte du domicile privé ou accompagner l'invité à la sortie sont des prérogatives de l'hôte. Elles marquent la différence des statuts qui s'instaure dans ce contexte et façonnent, à notre avis, l'asymétrie des positions entre appelant et appelé que nous avons observée. Cet élément additionnel permet aussi penser l'asymétrie interactionnelle comme en partie indépendante de la structure de la conversation elle-même.

Néanmoins, il est très difficile d'expliquer nos résultats en faisant appel exclusivement aux statuts différentiels des participants en situation (identités conversationnelles), sans prendre en compte leurs identités de genre. Ces dernières, même si elles sont toujours

situées et contextualisées durant les appels téléphoniques singuliers, participent visiblement à la construction de la signification des identités conversationnelles pendant cette interaction. Dans notre recherche, c'est la catégorie de sexe de l'appelé qui produit le plus fort effet sur la durée des appels malgré la diversité des situations agrégées dans notre observation. Il nous paraît en conséquence indispensable de prendre un compte un processus hypothétique qui précède l'interaction téléphonique du côté de l'appelant, et qui formate dans un certain degré la conversation à travers les arrangements entre appelant et appelé.

Il existe en effet une abondance de recherches consacrées à la problématique des stéréotypes de sexe, en particulier en psychologie sociale (Williams et Best, 1990). Tous ces travaux indiquent une constante dans le contenu des croyances partagées sur les personnalités et les comportements des sexes qui s'articule autour de la polarité proposée par Bakan (1966), d'agenticité et de communialité (*agency* vs. *communion*) en tant que principes du masculin et du féminin. Du point de vue de la communication interpersonnelle, les femmes y sont dépeintes comme plus chaleureuses et sensibles, fournissant un support personnel et préoccupées par les relations interpersonnelles. Les hommes sont représentés comme plus actifs et calculateurs, plus individualistes et fermés aux autres. Nous ne jugeons pas ici de la réalité de ces représentations collectives, même si certains auteurs estiment que chaque stéréotype en partie formé par l'observation des comportements des catégories de personnes, porte en lui « un grain de vérité » (Eagly 1987). Notre seul but est de questionner leur rôle dans les échanges qui se réalisent à travers le téléphone. Au vu de l'effet du sexe de l'appelé sur la durée de la conversation téléphonique, il nous semble intéressant d'examiner l'hypothèse selon laquelle l'initiateur d'appel ajuste son style d'interaction à une représentation de l'interlocuteur en partie formée sous l'influence des stéréotypes de sexe. Quand on appelle sa mère, par exemple, surtout si l'appel remplace un contact en face-à-face, on sait d'emblée que la discussion portera sur les nouvelles personnelles et celles de la famille et l'on ajuste son dialogue pour laisser la place à tous ces sujets de conversation. Nous choisissons alors un moment approprié pour téléphoner, en tenant compte de nos disponibilités et des disponibilités présumées de la correspondante (cf. nos analyses dans ce numéro). Il nous semble évident qu'on mobilise aussi une représentation

générale de l'autre, de ses attentes par rapport à la communication, de sa façon de communiquer… Notre hypothèse est que la représentation sociale de sexe intervient également dans l'organisation de l'interaction téléphonique à travers l'ajustement par l'appelant de son comportement, suivant l'identité de genre de son correspondant, l'orientation qui se trouve renforcée par la distribution des rôles conversationnels et les rites de politesse par rapport à l'intrusion téléphonique à son domicile.

En effet, il est bien établi que la catégorie de sexe peut constituer un cadre de référence pour la construction des identités spécifiques pendant les interactions sociales.[31] L'identité de genre peut être alors considérée comme une « identité d'arrière-plan » capable de modifier les autres identités souvent plus visibles pendant l'interaction et, ce faisant, influencer à divers degrés le déroulement de l'interaction elle-même. Les identités des acteurs de l'interaction téléphonique deviennent alors « sexuées », au sens d'une coloration spécifique des identités des interactants par leur genre qui active les représentations stéréotypées de la catégorie de sexe intersubjectivement validées. Dans notre recherche, un mécanisme de *prédiction créatrice* (Merton 1957) semble alors se mettre en place. L'identité de genre de l'appelé fournit à l'appelant un schéma de comportement associé à la catégorie de sexe de l'autrui. Les façons de conduire la conversation, différenciées selon le sexe de l'acteur semblent alors appliquées pendant l'interaction téléphonique. L'appelant ajusterait son style d'interaction au genre du correspondant et lui permettrait d'adopter un comportement homogène avec son identité de genre. L'échange engagé peut alors devenir en partie stéréotypé parce que guidé par les attentes de l'appelant (ratifiés par l'appelé). Lus de cette façon, nos résultats semblent indiquer un processus d'organisation de la conversation téléphonique, où la production du genre[32] en situation s'articule aux croyances culturelles partagées qui permettent aux participants de collaborer à l'établissement d'une définition de la situation avantageant un style d'interaction présumé en cohérence avec le genre de l'appelé.

---

[31] Pour une revue de question voir : Ridgeway et Smith-Lovin 1999.
[32] Cf. la notion de « doing gender » de West et Zimmerman (1987).

Ruth Akers-Porrini (2000) a voulu éprouver ces questions et ces hypothèses dans le cadre d'un travail mené à notre demande sur un corpus de conversations téléphoniques indépendant. Le travail commun des acteurs dans le cours de la conversation semble bien y reproduire, d'une manière paradoxale, l'ordre de genre. La courtoisie ou l'efficacité de la communication, selon les termes d'Akers, qui marquent les ouvertures des conversations téléphoniques dans son corpus, la prise de nouvelles et l'introduction ou non des thèmes annexes au sujet de la conversation, s'ajusteraient ainsi à la catégorie de sexe de l'appelé. L'ajustement par l'appelant de son comportement suivant l'identité de genre de son correspondant fait alors apparaître les femmes comme instrumentales et laconiques dans leurs appels vers les hommes et les hommes comme relationnels et conviviaux lors des engagements des conversations téléphoniques avec les femmes. Une image qui va à l'encontre des croyances populaires sur les sexes au téléphone. Mais ce sens contre-intuitif de l'effet du sexe sur la durée des conversations mixtes s'amoindrit quand nous prenons en compte la distribution des identités à la fois selon le rôle dans la conversation et suivant le sexe. Selon notre interprétation, ce n'est pas l'identité de genre en soi, mais la relation instaurée entre les interlocuteurs par l'appel téléphonique qui pèse sur le déroulement de l'interaction. La conversation téléphonique et les rituels de politesse distribuant les rôles conversationnels de façon asymétrique, accordent une importance supplémentaire à l'identité de l'appelé, y compris à sa catégorie de sexe, que nous enregistrons à travers la moyenne de la durée de conversations. La gestion de la durée apparaît alors davantage liée aux représentations des catégories de sexe et les arrangements interactionnels entre les sexes qu'à des caractéristiques individuelles des interlocuteurs. Cet effet de « typification »[33] de l'interlocuteur téléphonique paraît ici encore plus fort si l'on prend en compte qu'il s'agit de personnes connues, pour beaucoup très bien connues (voir le mécanisme de sélection des correspondants téléphoniques parmi l'ensemble des contacts personnels – cf. Rivière 2000b), les interlocuteurs pour lesquels l'influence des stéréotypes culturels de sexe sur la construction interactionnelle de leurs identités devrait être assez faible.[34]

---

[33] Typification au sens de Berger et Luckmann 1966.

[34] Depuis longtemps les psychologues ont montré que l'influence des stéréotypes sociaux sur la représentation de la personne diminue, voire disparaît, avec l'accroissement des connaissances sur l'autre (cf. Locksley et al, 1980). L'effet du sexe sur la durée des appels que nous observons apparaît alors d'autant plus comme un produit des arrangements interactionnelles et des codes de politesse mobilisés dans la situation de la conversation téléphonique capables à réactiver une représentation de sexe (peut être

Nous avons centré notre interprétation sur des interactions mixtes. C'est en effet dans ce cas où l'effet du sexe de l'appelé nous interpelle le plus en permettant d'entrevoir une explication de la gestion des identités de genre pendant interaction téléphonique différente de celle habituellement avancée où on suppose des formes d'interaction spécifiques selon les sexes. Néanmoins, l'explication proposée tient aussi pour le cas des interactions mono-sexuelles entre hommes ou entre femmes. Dans ces situations également, le sexe de l'appelé semble influencer la durée des échanges d'une manière qui fait penser à une interaction plus laconique avec l'homme et plus élaborée avec la femme. Certes, les analyses d'Akers-Porrini citées n'ont pas permis de capter cette différence dans les conversations mono-sexuelles, et cette question doit encore être soumise à l'examen. Il ne demeure pas moins que notre recherche suggère bien un lien entre l'identité de genre des interlocuteurs et la gestion interactionnelle de la durée des appels.

Il nous faut enfin remarquer que l'effet propre du sexe de l'appelant est aussi à prendre en compte dans l'analyse de la durée de conversations téléphoniques. Malgré sa relative faiblesse dans notre étude, les appels entre les femmes étaient les plus longs et ceux qui réunissaient deux hommes, les plus brefs. L'hypothèse d'un style d'interaction téléphonique particulier et développé à travers la socialisation aux rôles de sexe peut être en partie valable. Mais sa popularité doit sans doute beaucoup plus aux analyses de la fréquence d'utilisation du téléphone à domicile (où la domination féminine sur cet outil de communication est spectaculaire) qu'à l'examen des mécanismes interactionnels à travers lesquels ces dispositions féminines ou masculines pourraient se déployer.

Conclusion

Au début de cet article, nous avons proposé d'utiliser nos données sur les durées des appels téléphoniques afin de discuter une possibilité de l'analyse simultanée des

---

sous la forme de courtoisie masculine spécifique quand une femme est appelée, pour une partie) agit pendant la conversation téléphonique.

variables organisant la structure sociale, l'ordre de genre, et celles impliquées dans l'organisation des interactions téléphoniques ordinaires. La persistance de l'effet du sexe de l'appelé nous conduit à penser que les codes de savoir-vivre, les jeux de rôle, en partie objectivés, mais relevant également en partie de conventions construites au fil de l'eau, et qui proposent un horizon de sens et des ressources interactionelles aux interlocuteurs, constituent une étape intermédiaire dans cette analyse. Les caractéristiques socialement pertinentes des interlocuteurs (leur identité de genre) associées au type de lien social qui les unit semblent ainsi constituer des cadres de référence des communications téléphoniques non seulement du point de vue des leurs fréquences, mais également des formes et des manières de l'engagement et de la conduite de la conversation elle-même, des rôles joués dans la situation. Dans ce sens, la représentation culturelle de sexe influence jusqu'à la gestion des interactions que nous pouvons capter à travers une mesure grossière telle que la durée moyenne des appels téléphoniques.

Notre travail pose deux questions à la sociologie du téléphone. D'un côté, les recherches classiques sur le téléphone sont interpellées par le caractère relationnel de la différence entre les sexes qui transperce de nos résultats, impliquant les identités de l'appelant et de l'appelé et leur gestion situationnelle au cours de la conversation téléphonique. Comment saisir ce type des données à travers les questionnaires d'auto-description ? D'un autre côté, les approches microsociologiques ayant analysé les conversations téléphoniques peuvent être aussi interrogés sur les moyens dont ils peuvent disposer pour saisir les identités sexuées dès lors qu'elles ne sont pas immédiatement visibles ou l'objet d'une négociation situationnelle explicite. Notre travail pose en effet la question, de quelle manière peut-on appréhender la mise en forme interactionnelle des effets de la structure sociale et du contexte culturel dans le contexte d'une conversation ? Comment le travail de sélection de traits socialement et culturellement pertinents pour l'interaction configure les identités des partenaires pour aboutir au résultat aussi stable que notre effet du sexe de l'interlocuteur ?

2. Liens sociaux et régulations domestiques dans l'usage du téléphone[35]

Par Christian Licoppe et Zbigniew Smoreda

Nous essayons de montrer dans cet article comment la durée des échanges téléphoniques constitue une clé très féconde pour construire une sociologie du téléphone. Elle se prête à des totalisations quantitatives qui d'un côté mettent en équivalence la durée des échanges et leur coût (tout particulièrement dans les régimes de facturation à la durée) et de l'autre permettent des traitements statistiques sur des corpus de relations et de communications de taille conséquente, à partir par exemple des données de facturation. Mais, en même temps, la durée de communication pointe vers deux échelles distinctes, celle du temps passé avec une relation donnée et qui concrétise et façonne dans l'usage du téléphone les liens interpersonnels, et celle plus micro, de l'interaction téléphonique elle-même et de la manière dont, de l'ouverture à la clôture est négociée au fil même de son déroulement par les protagonistes. Le but de cet article est de montrer comment simultanément tenter de tenir ensemble ces différentes échelles, du macro au micro ce qui constitue un enjeu très actuel des sciences sociales (Revel 1996) tout en constituant différentes problématisations et explications des phénomènes observés. Les différences observées dans la durée des communications selon le sexe de l'appelant et l'appelé et décrites ailleurs (Smoreda et Licoppe 2000b) illustrent comment des phénomènes et des questions nouvelles et relativement inattendues peuvent émerger de ce mode d'analyse de la durée des conversations téléphoniques.

Le glissement des données sur l'utilisation du téléphone à partir de la facture à la gestion des interactions téléphoniques n'est pas pour autant sans difficulté. La facture détaillée est en soi un objet très complexe du point de vue des sciences sociales. Elle inscrit quantitativement une information sur l'ensemble des communications passées en deux mois par un foyer. En dehors de cette inscription très particulière, les acteurs n'ont qu'une représentation très parcellaire et fragmentaire de leurs flux téléphoniques. Même au niveau des correspondants, si les acteurs se représentent bien un lien avec les plus réguliers d'entre eux, ils ne pensent pas ce lien comme téléphonique, mais appréhendent

[35] Paru dans la revue *Réseaux*, 2000, n°103, pp.253-276.

plutôt à partir de l'ensemble des interactions et possibilités d'interaction. Ils sont rarement capables de décrire leurs interactions téléphoniques avec un correspondant particulier au-delà de quelques jours. Le lien, la relation avec une personne fondée sur cette mémoire très limitée des interactions est pour eux tout autant un concept « objectivisé » à travers lequel ils se représentent leur sociabilité qu'un accomplissement pratique, géré et construit à travers des interactions entre autres téléphoniques qui en réaffirment à chaque fois la pertinence. Ceci permet, par exemple, de croiser les données sur la facture téléphonique et la sociologie des réseaux égocentrés.[36] Mais ouvrir ainsi la boite noire du lien dans la sociographie des réseaux (deux personnes sont en relation quand elles échangent) en reconstruisant ces interactions et la manière dont elles sont distribuées dans la durée et dans l'espace demanderait de retracer l'ensemble des séquences d'interaction et, même en se restreignant aux interactions téléphoniques telles qu'elles nous sont accessibles à travers la représentation qu'en donne la facture, conduirait dans le cas des correspondants fréquents, à rassembler sous cette idée de liens téléphoniques une succession de communications variables dans leur durée et leurs contextes et dont les acteurs ne gardent qu'une représentation limitée si tant est qu'ils en conservent une. Le problème se pose avec acuité avec la variable de la durée des communications sur laquelle nous allons nous focaliser. D'un coté, rapportée à une conversation singulière, elle semble venir caractériser globalement la conversation téléphonique comme un accomplissement négocié dont le détail a été abondamment étudié par la sociologie interactionniste et les ethnométhodologues, à partir de l'analyse de corpus restreints de conversations téléphoniques enregistrées. Mais que l'on agrège ou que l'on moyenne statistiquement les durées d'un ensemble de conversations hétérogènes, le lien avec le contexte situé des interactions sera perdu sans qu'on puisse rétablir un pont direct avec des représentations ou des catégories des acteurs pour décrire des ensembles ou sous-ensembles de leurs interactions téléphoniques. Le problème de construire une sociologie quantitative du lien téléphonique dont l'unité de base serait la durée mesurée des conversations téléphoniques reste donc entier. Si cet article n'a pas pour prétention d'apporter une réponse complète et définitive à cette question épineuse, il a pour vocation d'explorer

---

[36]. Cf. la recherche doctorale de Matthieu Loitron sur « Les réseaux de communication et les réseaux sociaux » en cours au Laboratoire de Démographie Historique (EHESS) ; voir aussi l'*Avant-propos* dans Gribaudi (1998).

plusieurs approches différentes visant à donner un sens sociologique à des durées de communication téléphoniques moyennées statistiquement sur un corpus de taille raisonnable. Remarquons enfin avant de rentrer plus en avant dans le protocole employé, que ce choix de travailler sur des grandeurs moyennes inscrit notre travail dans les contraintes d'une forme de rationalité statistique (Desrosières 1993) que nous allons accepter dans un but heuristique.

Nous utiliserons donc dans cette recherche des données sur la durée des appels téléphoniques produites à partir des factures détaillées auxquelles nous a donné accès notre échantillon et que nous avons retraitées. Nous les croiserons avec les réponses obtenues pendant un questionnaire mené auprès de tous les membres utilisateurs des foyers participant à cette enquête. Nous allons d'abord travailler autour de la distribution horaire des communications et de leur durée pour tenter de mettre en évidence des effets de contrainte et de régulation qui fassent sens par rapport aux pratiques domestiques, pour regarder ensuite ce qui se passe autour de la durée des communications téléphoniques, de la distance des correspondants et des interactions de face-à-face, tout cela pour construire des hypothèses quant à la place de la téléphonie dans la gestion des liens interpersonnels. Nous tenterons enfin d'éprouver empiriquement la robustesse de ces hypothèses. Nous pensons néanmoins que les méthodes que nous déployons ouvrent une voie innovante pour la construction d'une sociologie des interactions téléphoniques ou, plus globalement, des interactions interpersonnelles dans le cadre des services associés aux technologies de l'information.

Le point sur la méthode

Une première enquête dont le terrain a été réalisé courant 1996 (Smoreda et Licoppe 1998) nous a permis de mettre au point un protocole de recherche appuyé sur les informations contenues dans les factures téléphoniques. Il croise, après autorisation explicite de l'abonné, l'accès, la ressaisie et la mise en relation des données de la facturation téléphonique (i.e. comprenant date, heure, durée et type d'appel comme distance ou support : téléphone fixe, GSM, Minitel, internet…) et les informations obtenues directement auprès des usagers de la ligne téléphonique pendant l'enquête où les questionnaires spécifiques sont administrés.

Le protocole d'enquête mis au point est employé sur des échantillons de taille moyenne, d'environ 300 à 400 ménages dans chaque recherche dont la répartition géographique, la position dans le cycle de vie et les formes d'usage du téléphone peuvent varier d'une étude à l'autre en fonction des problématiques spécifiques.[37] En revanche, la méthode d'enquête est commune. Elle met en œuvre, après l'autorisation du ménage, une collecte de données de facturation téléphonique de la (des) ligne(s) du foyer sur une longue période (actuellement d'au moins 12 mois). Chaque membre du foyer, utilisateur du téléphone, répond à un questionnaire initial concernant ses caractéristique socio-démographiques, sa parenté, sa sociabilité, possession et usages des technologies, etc. Une fois que nous disposons des données de la facturation téléphonique consistantes, un second entretien d'environ une heure et demie est réalisé. Il se focalise sur la description standardisée des numéros de téléphone observés et les correspondants téléphoniques associés (ou du ménage quand la relation téléphonique ne peut pas être individualisée). Nous demandons en particulier de décrire les caractéristiques des correspondants (comme l'âge, le sexe, la profession, la situation familiale), les contacts interpersonnels de l'interviewé avec chaque correspondants (comme la fréquence et les circonstances de face-à-face) et les éléments de leur histoire commune (comme la date et les circonstances de la premier rencontre). Les liens entre ces correspondants téléphoniques sont également examinés et finalement, les motifs usuels des appels téléphoniques sont énoncés.

Ce dispositif de recherche nous permet, entre autres, de pouvoir vérifier dans les études consécutives, les effets observés lors d'une recherche singulière. Ainsi, même si les résultats discutés dans cet article sont associé aux études identifiées, ils ont été confirmés par les observations supplémentaires sur d'autres échantillons.

---

[37]. Depuis la première recherche utilisant ce protocole d'enquête en 1996, une série d'études focalisée principalement sur la problématique des reconfigurations des réseaux sociaux suivant les événements du cycle de vie, a été réalisée, cf. B. Lelong « Usages du téléphone et options tarifaires » 1997 ; M. Eve et Z. Smoreda « Décohabitation juvénile et usages des télécommunications. » 1998-1999 ; C. de Gournay, P.-A. Mercier et Z. Smoreda « Déménagement des familles : mobilité résidentielle et pratiques de communication. » 1999-2000 ; C. Leclerc, B. Lelong, V. Manceron et Z. Smoreda « Couple, communication et naissance du premier enfant. » 2000. Les résultats de toutes ces enquêtes n'ont pas encore été publiés.

Les données que nous analysons ici concernent exclusivement l'utilisation du téléphone fixe du foyer.[38] Néanmoins, du point de vue des résultats discutés dans cet article, il semble que les pratiques de communication résidentielle dont nous traitons ici ne soient pas volatiles, au point d'être totalement bouleversées par l'explosion de la téléphonie mobile grand public ou l'apparition de l'internet résidentiel ces dernières années. Les enquêtes récentes réalisées par notre laboratoire corroboreront cette affirmation.[39]

La durée moyenne des communications téléphoniques : entre la disposition aux conversations intimes et la régulation des activités domestiques

Les pratiques sociales sont en particulier situées dans le temps et donc contraintes par la manière dont les acteurs agencent et régulent des budgets-temps qui dans l'espace domestique tendraient d'ailleurs à être de plus en plus lourdement contraints (Hochschild 1997). Les rythmes de travail partagent les jours de semaine de telle sorte que la présence au foyer et les activités y sont les plus intenses, *grosso modo* après 18 heures (Fermanian et Lagarde 1998). Vu sous l'angle des communications téléphoniques, outre des flux de communication plus importants en moyenne dans la période 18 et 22 heures, les communications passées en semaine après 18 heures s'orientent vers des échanges plus personnels ou plus intimes, la sphère privée y prenant une part prédominante, tandis que la communication diurne voit davantage de trafic dédié à la gestion pratique. Dans notre enquête de 1996 les échanges téléphoniques initiés entre 8 et 18 heures n'étaient associés à la vie personnelle que dans seulement 28% des cas, alors qu'après 18 heures, plus de 40% des appels y étaient consacrés. Ce partage de la journée en une période plus « fonctionnelle » et une autre plus « relationnelle » se remarque également au niveau des correspondants que notre protocole a permis d'identifier. Conformément à l'idée d'une sociabilité du soir plus « relationnelle », 84% des appels émis entre 18 et 22 heures vont vers la famille, les amis ou les connaissances personnelles (tous motifs d'appel confondus).

---

[38]. D'autre enquêtes de France Télécom R&D, plus récentes, scrutent les pratiques de la téléphonie mobile – cf. Heurtin 1998 ; Licoppe et Heurtin 1999.

[39]. Par exemple, Lelong et Thomas (2000) mettent en évidence une forte stabilité des formes d'usage du téléphone domestique face à l'arrivé de l'Internet au foyer.

De même, la durée des échanges se rallonge sensiblement après 18 heures. Si l'on considère en effet la durée moyenne des communications de la plage 8–18 heures, les appels émis entre 18 et 22 heures durent en moyenne 65% de plus, et se prolongent encore de 18% la nuit après 22 heures.[40] Toutes les difficultés de la mise en relation des moyennes statistiques sur un grand nombre de communications hétérogènes et d'une sociologie de la vie domestique apparaissent dans une tentative d'interprétation. D'un coté, on aurait envie de souligner que parce que la conversation serait plus intime, personnelle après 18 heures (le « téléphone-outil » laisserait place au « téléphone-parole » pour paraphraser la classification établie par Gérard Claisse 2000), leur durée aurait tendance à augmenter. Mais que dire de certaines conversations qui restent courtes et dont rien ne permet de penser qu'elles ne jouent un rôle important affectivement et relationnellement, un modèle que confirment certains usages du téléphone mobile ? (Licoppe et Heurtin *op.cit.).* De plus, on s'attendrait aussi à ce que parce qu'un grand nombre d'activités sont menées de front à ce moment dans le foyer, les contraintes de budget-temps viennent pousser à une diminution de la durée des conversations téléphoniques. Deux questions sont ainsi posées. Peut-on effectivement bien corréler un allongement des durées *moyennes* de la communication à une disponibilité à des épanchements plus intimes ? Peut-on mettre en évidence une pression des usages domestiques qui pousserait à raccourcir les durées de communication ?

Tableau 6. Répartition des appels nocturnes (entre 22 et 6 heures) selon le type de correspondant suivant la structure du foyer (%)

	Correspondant			Total
Type de foyer :	Famille	Amis/copains	Autre	
Seul(e) < 45 ans	19,4	60,9	19,7	100
Couple < 45 ans	27,8	34,8	37,4	100
Famille avec jeune enfant	46,0	18,1	35,9	100
Famille avec adolescent	34,8	30,6	34,5	100
Couple > 45 ans	46,4	22,3	31,3	100
Seul(e) > 45 ans	17,9	45,8	36,3	100

Note : N = 3 287 appels. La classe « autre » correspond aux appels vers les correspondants professionnels et services. (Source : Smoreda et Licoppe 1998).

La période nocturne, après 22 heures permet d'éclairer le premier point. Deux effets contraires se manifestent en effet. D'une part le nombre d'appel moyen décroît. Or nous

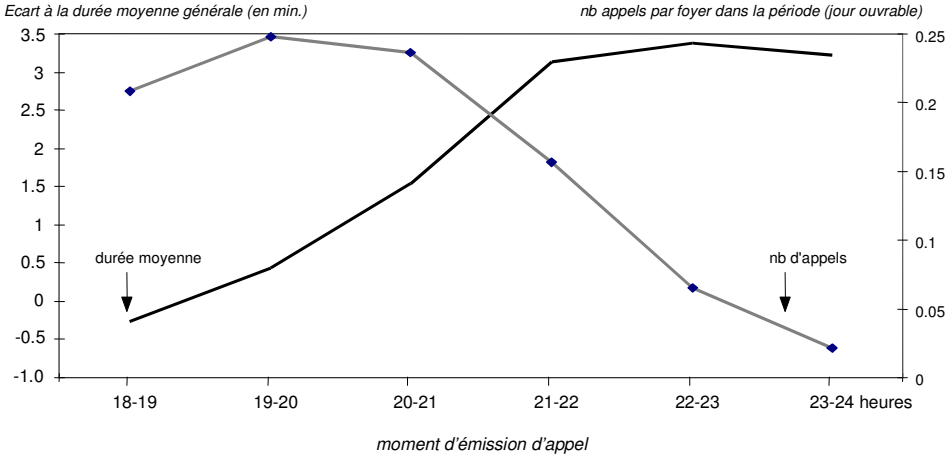
[40]. Du point de vue formel cette même tendance, toutefois un peu atténuée, est aussi observée courant les week-ends et les jours fériés. Pour ne pas compliquer notre exposé, nous nous centrons ici sur les jours ouvrables.

savons, soit par des études indépendantes sur les conventions de savoir-vivre (Picard 1995), soit à travers les entretiens menés dans nos propres enquêtes, que des conventions plus ou moins formalisées, plus ou moins négociées et transgressables polarisent les appels après dix heures du soir sur les correspondants les plus proches et les échanges intimes. Une forme d'inaccessibilité socialement négociée se construit ainsi. Mais elle dépend très étroitement d'autres variables, et tout particulièrement de la position du foyer dans un cycle de vie idéal-typique. Les correspondants qui restent toujours disponibles aux coups de fil la nuit sont principalement élus parmi les relations proches, mais selon la place du foyer dans le cycle de vie, ils vont se recruter plutôt soit parmi les amis, par exemple chez les jeunes célibataires, soit davantage parmi la famille, par exemple pour les familles les plus installées, comme le montre le tableau 6.

Ces conversations nocturnes, avec des correspondants dont l'accessibilité est socialement raréfiée, seraient-elles l'occasion d'exprimer une disponibilité plus grande à la conversation, à l'échange téléphonique et qui se répercuterait sur les durées *moyennées* des conversations téléphoniques ? Effectivement, la diminution du nombre d'appels et la sélection des correspondants que nous observons statistiquement et pour lesquels nous pouvons indépendamment construire des interprétations raisonnables, s'accompagnent d'un allongement simultané des durées moyennes de communication. C'est ce que montre de manière frappante l'inversion de tendance dans les courbes de nombres d'appels et de durée moyennes de communication présentées en figure 13.

Une analyse plus serrée des données quantitatives va nous permettre d'éclairer notre seconde question. Reprenons l'analyse statistique des données de trafic entre 18 et 22 heures et partons de l'hypothèse d'une pression temporelle sur l'usage du téléphone dans cette période. Elle se traduirait par un raccourcissement des communications téléphoniques, cet effet devrait être d'autant plus marqué que beaucoup d'appels sont passés dans la même tranche horaire, d'une part parce que d'autres appels (éventuellement entrants *via* les services de notification d'appel en attente, un cas de figure quasiment inexistant dans notre échantillon) ou d'autres utilisateurs demandent un accès à la ligne, d'autre part parce que d'autres activités dans le foyer sont en compétition avec l'usage du téléphone.

Figure 13. Evolution de la fréquence et la durée moyenne des conversations téléphoniques dans la dernière partie de la journée (jours ouvrés)



Note: La courbe foncée montre la durée moyenne des appels émis pendant l'heure concernée; la courbe claire donne la moyenne de nombre d'appels par foyer dans cette même période. (Source : Smoreda et Licoppe 1998).

Dans le premier cas, on aurait un effet très mécanique, le temps de la soirée étant limité, chaque nouvelle communication téléphonique devrait tenir compte de la file d'attente des appels encore à passer le jour même. Dans le deuxième cas une régulation intra-foyer opèrerait dans le cas du téléphone d'une manière similaire aux régulations familiales observées par Josiane Jouët et Dominique Pasquier (1999) dans l'enquête sur les usages des médias par les enfants. Ces auteurs montrent en effet, que pour toute média à utilisation collective (mais aussi quand l'utilisation peut gêner les autres : le cas de l'écoute de la musique, par exemple), une négociation entre parents et enfants s'établit quant aux règles d'usage. Des tensions et des conflits ne sont alors pas rares quand une compétition réelle (« je ne peux pas appeler la grand-mère quand tu es pendu au téléphone avec ta copine ! ») ou bien symbolique (l'autonomisation de l'enfant) pour utiliser les médias s'installe. La première partie de la soirée, jusque vers 22 heures, serait plus particulièrement réservée aux activités familiales collectives (Lelong et Thomas *op.cit).*

On pourrait, à la suite de ces travaux, distinguer deux grands groupes des facteurs associés à ce processus de régulation de l'usage du téléphone dans les familles. D'un côté, une implication plus forte dans les activités internes du foyer complexe (que se soit à travers des tâches liées à la vie familiale, la convivialité ou les loisirs intra-foyer) augmente la pression temporelle sur les communications téléphoniques. D'un autre côté,

la régulation familiale – qui se met en place autour du sentiment d'agacement des autres membres du ménage quand les conversations téléphoniques individuelles grignotent le temps d'être ensemble du couple ou de la famille (par exemple de Singly et Boukaïa 2000) – peut aussi limiter ou exercer une pression sur le temps libre individuel pour téléphoner pendant cette période de la sociabilité familiale quotidienne. La sociabilité téléphonique pourrait s'établir en partie au détriment de la convivialité du ménage ou être perçue comme telle. En effet, le contact téléphonique qui engage une communication individualisée avec des relations personnelles, exclut de fait souvent la participation des autres membres du foyer et introduit une tension entre ce débordement et les activités cadrées sur l'espace domestique du couple, de la famille. Cette tension semblerait jouer ici en faveur de diminution du temps passé au téléphone par chaque individu. La recherche de l'isolement phonique de la part de la personne en conversation téléphonique, les essais de création d'espace privé au sein des espaces publiques ou partagés, souvent observée dans les études ethnologiques ou sociologiques, témoignent de ces moments de mise à distance, de mise en scène ostentatoire de son indisponibilité pour les interactions intrafamiliales.[41]

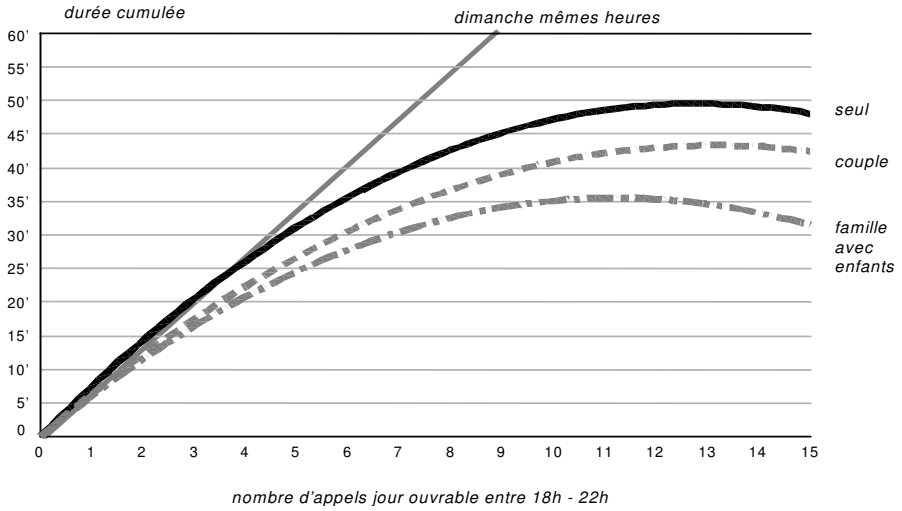
S'il existe un effet de régulation que nous cherchons à mettre en évidence, il ne devrait pas être observable sur des périodes moins contraintes, comme la journée et le week-end. D'autre part, on s'attend à ce qu'il soit variable d'un foyer à l'autre, mais d'autant plus intense qu'un plus grand nombre de personnes dans le foyer sont en compétition pour la ligne téléphonique. Nous avons donc isolé toutes les séquences dans cette période avec le nombre d'appels dans cette tranche horaire et la durée totale de cette séquence d'appels. Chaque séquence constitue alors un point sur un plan nombre d'appels pendant la période analysée par la durée de cette séquence. Ensuite pour construire la courbe de corrélation de la figure ci-dessous, nous avons ajusté par régression les durées sur toutes les séquences correspondant ainsi que le nombre d'appels. Si la relation entre le nombre d'appels émis dans la tranche horaire et leur durée totale est cumulative, la courbe doit être linéaire. C'est bien le cas le dimanche.

---

[41] « On pourrait avec profit, étudier n'importe quelle société en tant que systèmes d'accords de non-empiètement » indiquait Goffman (1974: 56). Dans ce sens les pratiques du téléphone, surtout analysées dans les études sur le téléphone mobile (Jaureguiberry 1998 ; Morel 1998) où la présence des autres demande explicitement un ajustement comportemental, produisent un arrangement entre les personnes présentes au moment de l'appel pour laisser un minimum d'intimité à l'autre.

Une contrainte sur la durée des appels doit se manifester par un raccourcissement d'autant plus grand que le nombre d'appels dans la tranche est important, c'est-à-dire une sous-linéarité d'autant plus prononcée que les contraintes sont fortes. C'est l'effet que nous observons, avec un aplatissement de la courbe effectivement plus important au fur et à mesure qu'augmente le nombre de personnes dans le foyer, particulièrement à partir de 4-5 coups de fil donnés. Ajouté aux analyses précédentes ceci nous permet de proposer une interprétation de ce qui se passe sur la durée moyennée de communication dans la période de 18 à 22 heures. Celle-ci augmenterait par rapport à la période précédente parce que les communications y sont plus personnelles et relationnelles, et si des contraintes de budget-temps et de régulation domestique des flux téléphoniques s'exercent bien, ils se répercutent peu sur la durée moyenne des communications parce qu'ils portent plus sur les cas où beaucoup d'appels sont émis dans une tranche horaire donnée qui sont plus rares.

Figure 14 . Relation entre nombre d'appels émis et temps passé au téléphone en jours ouvré pendant le pic de communications téléphoniques (18 - 22 heures) selon le type de ménage



Note : Les courbes ajustées par la régression cubique. (Source : Smoreda et Licoppe 1998).

De plus, cette mise en évidence dans l'analyse des contraintes qui s'exercent sur les usages du téléphone dans les foyers entre 18 et 22 heures nous permet maintenant de tisser des liens entre divers courants analytiques et nos propres études qualitatives et d'enrichir ainsi nos interprétations. Si toute cette partie portait sur le contexte des

appels, nous voudrions maintenant approfondir la relation entre durée moyenne des appels et liens interpersonnels, en explorant des effets plus spécifiquement liés aux correspondants, et en premier lieu la distance géographique.

La distance entre interlocuteurs

L'une des représentations habituelles du service rendu par le téléphone est qu'il permet d'entretenir des conversations avec des interlocuteurs éloignés. Cet éloignement prend deux formes extrêmes, celle de correspondants situés assez loin géographiquement pour que le fait de chercher à les voir physiquement demande un investissement important (prendre le train ou l'avion, faire deux heures de voiture), et celles de correspondants situés dans un voisinage assez proche pour que les voir physiquement soit assez facilement envisageable, mais auxquels on choisit en définitive de téléphoner en telle ou telle occasion. Il faut remarquer avant toute chose que le gros des flux téléphoniques observés à partir du téléphone de maison est destiné à des correspondants géographiquement proches : plus de 80% de l'ensemble des appels téléphoniques sont ainsi émis vers des correspondants situés dans le voisinage géographique de l'abonné (à moins de 50 km de son domicile). Le mythe de l'élargissement du spectre spatial des relations sociales, associé au téléphone dès son apparition, ne trouve donc guère de reflet dans les usages réels (Claisse et Rowe 1993). La téléphonie – tout comme les liens interpersonnels ou de service – a tendance à ce concentrer dans une zone de proximité géographique et se calquant sur d'autres activités routinières de la personne (Hägerstrand 1974).

Tableau 7. Proportion d'allongement de la durée des conversations téléphoniques selon la distance et le type de correspondant appelé

Lien avec le correspondant :	Distance d'appel		
	local (<50 km)	interurbain (>50 km)	international
Famille	réf.	70%	63%
Amis / copain	réf.	52%	65%
Connaissance	réf.	12%	56%
Total	réf.	56%	58%

Note : N = 37.195 appels de téléphonie filaire informés par le lien avec le correspondant et la distance.
Lecture : Nous exprimons en pourcentages la différence entre la durée moyenne d'un appel vers un correspondant local dans chaque catégorie de lien et la durée moyenne d'appel longue distance. Par exemple, pour un appel interurbain vers la famille on observe un allongement de 70% de la durée de conversation par rapport à un appel familial en local. (Source : Smoreda et Licoppe 1998)
.

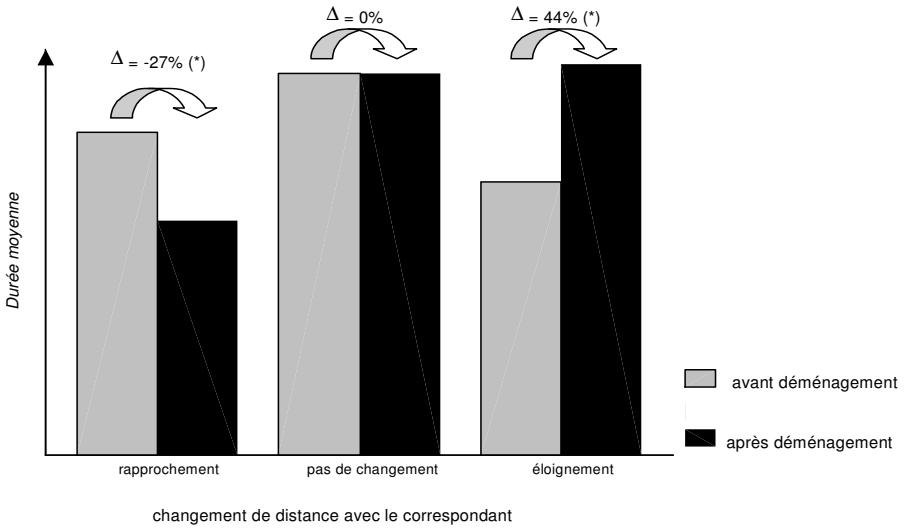
La tendance globale est que les correspondants géographiquement les plus éloignés soient aussi plus rarement appelés. Mais en revanche, les communications longue distance, certes plus rares (dans notre enquête, elles représentaient moins de 18% d'ensemble des appels vocaux), durent aussi en moyenne plus longtemps, comme le montre le Tableau 7. La durée moyenne agrège évidemment des interactions de toutes grandeurs, tandis que la gestion des conversations ne dépasse pas le cadre d'une conversation donnée. Pour passer de la durée interactionnellement négociée d'une conversation singulière à l'interprétation d'effets portant sur des durées moyennes par correspondants ou types de correspondants sur une longue période, nous proposons d'utiliser la médiation du lien interpersonnel que les acteurs se représentent. Ce lien fait partie de l'horizon interactionnel dans lequel chaque conversation est gérée, quelle que soit sa spécificité et dont on peut penser qu'il exerce ainsi encore une influence sur des agrégats de conversations. En ce qui concerne la distance géographique, on pourrait penser qu'une exigence supplémentaire d'entretien de la relation interpersonnelle par le téléphone pèse sur les conversations et prolonge la durée d'interaction. Une forme extrême de cet usage est le cas de certaines familles immigrées pour lesquelles il serait inconvenant au point de perdre la face et déroger au bon ordre de l'interaction, d'abréger les conversations avec la famille restée au pays. Ce qui les confronte tout autant à des factures déraisonnables qu'au besoin de développer d'autres modes d'interaction.[42] Un premier élément qui va dans le sens de notre hypothèse est que comme le montre le tableau 2, l'effet d'allongement des durées moyennes de communication vaut surtout pour les correspondants proches, famille ou amis, pour lesquels on s'attend bien à ce que le maintien d'une présence affaiblie par la distance pèse le plus sur les interactions téléphoniques.

Nous pouvons tester beaucoup plus loin le champ de pertinence de notre interprétation. En effet, lorsque les personnes déménagent, selon les configurations de leur nouveau domicile et du précédent, ils peuvent se retrouver tout d'un coup plus loin ou plus près de certains correspondants, et à égale distance d'autres. Dans l'hypothèse d'un allongement moyen des conversations téléphoniques dû à l'emploi des interactions

[42]. Cf. premiers résultats de recherche en cours sur « L'apprentissages du téléphone » de Dominique Pasquier présentés au séminaire du Programme Coopératif CNET/CNRS « Télécommunications et société », Mai 2000.

téléphoniques pour entretenir un lien plus ou moins intime ou ritualisé dont la densité relationnelle est menacée par l'éloignement, les durées moyennes de communication devraient s'allonger avec les correspondants dont on s'éloigne, se raccourcir pour ceux dont on se rapproche au point d'habiter en voisinage, et rester telles quelles pour les autres. C'est très exactement ce que nous avons observé et testé sur un échantillon de foyers constitué pour une enquête sur la téléphonie et la migration résidentielle (voir : Figure 15). L'effet que nous venons de discuter est donc particulièrement robuste et frappant.

Figure 15 : Changement de la durée moyenne de la conversation téléphonique selon la modification de la distance entre les interlocuteurs suite au déménagement



Notes : (*) différence entre les moyennes significative à $p<0.0001$.
N= 71.838 appels téléphoniques ; échantillon : 368 foyers ayant déménagé vers Ile-de-France, agglomération de Toulouse ou celle de Rennes.
Lecture : Eloignement signifie que le correspondant téléphonique qui s'est trouvé avant la migration dans le voisinage (<50 km) du foyer participant à l'enquête, après le changement de résidence devient un correspondant physiquement éloigné (>50 km) ; rapprochement signifie le contraire ; il n'y a pas de changement quand le déménagement n'a rien change quant à la catégorie de distance du correspondant (il n'était pas dans le voisinage du participant et il demeure toujours à plus de 50 km actuellement). (Source : Mercier et al. 2002).

En ce qui concerne le cas opposé des correspondants qui sont assez proches géographiquement pour qu'il soit relativement facile de les voir en situation de face-à-face, nous sommes confrontés à un problème nouveau, mais fondamental. Si les notions intermédiaires de lien, de relation gardent un sens, nous devons absolument prendre en compte le fait qu'elles s'inscrivent dans une économie multiple de canaux et de modes d'interaction, le face-à-face, le téléphone, ou plutôt les téléphones (domestique,

professionnel, cabines publiques), aujourd'hui les mobiles, l'écrit avec le courrier, le fax, le courrier électronique et les messages courts sur mobiles. Les interactions peuvent aussi être indirectes, en faisant passer un message par des intermédiaires, le long d'un réseau de sociabilité. Le lien se distribue donc suivant une économie des ressources interactionnelles, et comprendre cette articulation est d'autant plus nécessaire que les services issus des technologies de l'information contribuent à complexifier et densifier cette économie interactionnelle. Une telle anthropologie du lien à l'intérieur d'une économie interactionnelle constitue d'ailleurs un point aveugle de la sociologie des réseaux pour lequel la sociologie des technologies de communication ouvre des portes prometteuses. Même en restant dans le cadre de la sociologie des réseaux égocentrés, on peut ainsi montrer à l'instar de Carole Rivière (2000b), que les réseaux de correspondants téléphoniques sont plus serrés que ceux des contacts en face. Le réseau relationnel doit ainsi s'entendre comme l'enchevêtrement de plusieurs instances « interactionnelles ».

Dans la discussion qui suit nous allons, pour des raisons pragmatiques, nous donner un objectif restreint à la distribution de la relation entre le face-à-face et la téléphonie. La tendance générale observée dans nos enquêtes est ainsi que « plus on se voit souvent et plus on se téléphone souvent. »[43] Au niveau des durées moyennes de communication, on observe que les appels vers les personnes vues souvent sont plus courts que ceux qui sont dirigés vers les individus rarement rencontrés.[44] Ici aussi différents effets peuvent se combiner pour expliquer cette observation. L'un est que se voir demande, particulièrement dans les zones urbaines, un investissement de coordination qui repose largement sur le téléphone, et qui s'accompagne de conversations courtes associées à cette coordination. Ce qu'on pourrait appeler téléphonie de coordination constitue d'ailleurs un élément important des usages de la téléphonie mobile (Licoppe et Heurtin *op.cit.*). D'autre part et sans d'ailleurs que cet effet soit distinct du précédent, le fait de se voir souvent délesterait la téléphonie de ses enjeux dans la gestion des liens. Cet argument a toutefois ces limites puisque beaucoup de nos utilisateurs ont des

[43]. La corrélation entre la fréquence des rencontres et le nombre des appels téléphoniques vers les correspondants privés externes au foyer était dans notre recherche de 0,37, $p<0,0001$ (coefficient Rho de Spearman).

[44]. La corrélation entre la durée moyenne d'appel et la fréquence de face-à-face s'élève ici à –0,22, $p<0,0001$ (Rho de Spearman).

correspondants intimes qu'ils voient très souvent et à qui ils téléphonent aussi souvent que longtemps. Sans aller plus loin, on sent néanmoins bien que par rapport au rôle de la téléphonie dans la gestion des liens distant, le fait de se voir ou non doit avoir une influence. Dans notre interprétation, on s'attendrait par exemple à ce que les durées moyennes d'appels pour les correspondants distants mais que l'on voit souvent, soient moindres que dans le cas opposé, toutes choses égales par ailleurs.

Pour tester ce point et mieux cerner la pertinence de nos analyses, nous avons mené une analyse multivariée sur cette question. Notre objectif est bien ici d'analyser l'action conjointe de ces deux caractéristiques de la relation interpersonnelle, la distance géographique et fréquence des rencontres sur l'allongement ou l'abréviation des contacts téléphoniques. Une analyse de régression logistique a ainsi été effectuée sur les données d'une enquête réalisée en 1997.[45] Cette méthode statistique permet de raisonner en neutralisant l'influence des autres facteurs sur la variable dépendante, en l'occurrence la durée d'appel. Dans notre cas, il est en effet primordial de pouvoir dégager l'influence de la distance géographique entre les correspondants affranchie des autres effets déjà examinés. Le type du foyer, le moment d'appel, les liens entre les interlocuteurs – variables dont l'influence sur la durée des conversations téléphoniques a déjà été discutée – et le sexe de l'appelant (une variable que nous examinons ailleurs – Smoreda et Licoppe 2000b) ont été analysés ici conjointement avec une variable qui résume la fréquence de rencontres et l'éloignement géographique des correspondants (voir : Tableau 8). Cette variable partage les correspondants en fonction de la fréquence des contacts en face-à-face sur la base de l'intervalle entre des rencontres (le point de coupure est ici un contact en face-à-face par mois) et de l'éloignement géographique qui les sépare (le point de coupure entre les résidences est pris à 50 km). Ce choix, en partie arbitraire, nous permet néanmoins une première appréhension des effets d'ensemble. Notons au passage que dans cette analyse nous changeons notre variable dépendante, qui n'est plus la moyenne de la durée d'appel mais la probabilité d'émission d'un appel long (de plus de 5 min). Ceci nous rapproche du niveau d'interaction singulière.

---

[45]. Nous utilisons ici les données d'une autre enquête, réalisée au CNET en 1997 par Benoit Lelong. Elle comprend une observation de la facturation téléphonique sur 12 mois. Dans le questionnaire de cette recherche la question relative à la fréquence des contacts en face-à-face à été posée d'une manière plus précise que dans notre propre étude de 1996. Nous remercions l'auteur de nous avoir permis d'analyser ses propres données.

Centrons-nous sur les effets croisés de la distance qui sépare les interlocuteurs et la fréquence de face-à-face. En examinant les résultats de l'analyse du point de vue de la durée des conversations, nous constatons que la probabilité d'une conversation longue croit d'abord en fonction de la distance géographique séparant les interlocuteurs. Ce n'est qu'ensuite que l'effet de la fréquence des rencontres intervient et augmente significativement la probabilité d'une communication longue, ceci de manière très générale et indépendamment aussi bien du sexe de l'appelant, des caractéristiques sociodémographiques de son foyer, du moment de la communication ou du type de correspondant. On peut alors tenter de raisonner en croisant les comportements téléphoniques observés dans les données objectives de trafic et tout particulièrement la durée moyenne, et des hypothèses sur l'importance et la densité relationnelle de liens particuliers. L'effet le plus fort sur la durée de communication apparaît quand les correspondants sont éloignés en général. S'ils restent éloignés mais se voient quand même assez régulièrement, les conversations ont un peu moins tendance à s'allonger en moyenne. Dans nos hypothèses, pour les correspondants éloignés qui se voient un peu en face-à-face, une pression moindre porterait sur l'interaction téléphonique en ce qui concerne l'entretien et la réaffirmation de la relation interpersonnelle. Il est intéressant de constater qu'un effet similaire existe aussi pour les correspondants géographiquement proches.

Empiriquement, nous vérifions donc la corrélation entre éloignement géographique et allongement de la durée moyenne de communication. Les résultats obtenus en combinant l'analyse de la durée des conversations avec la fréquence des rencontres en face-à-face restent consistants avec notre hypothèse intermédiaire d'un horizon constitué par le lien interpersonnel qui pour les acteurs est à la fois un concept à travers lequel ils interprètent leurs comportements relationnels, un horizon dans lequel ils gèrent un ensemble de ressources interactionnelles, et une construction toujours inachevée qui se reforme, se réaffirme, se retisse lors de chaque interaction.

Tableau 8. Résultats de l'analyse de la régression logistique : facteurs de rallongement des conversations téléphoniques

		Conversation de plus de 5 minutes **Probabilité de référence : 30,2%** Ecart à la référence
sexe de l'émetteur	Homme	-3,1%
	Femme	réf.
type foyer émetteur	Célibataire	5,3%
	Couple	réf.
	Famille avec enfant(s)	*ns*
	Autre ménage	-7,2%
période d'émission de l'appel	Journée : 6h-18h	-7,6%
	Soirée : 18h - 22h	réf.
	Nuit après 22h	*ns*
lien avec le correspondant	Membre du foyer	-13,4%
	Famille	réf.
	Amis/copains	1,7%
	Autres connaissances	-2,9%
distance x fréquence de face-à-face avec le correspondant	Local (-50km) + fréquent (plus que mensuelle)	réf.
	Local (-50km) + rare (mensuelle ou moins souvent)	7,0%
	Loin (+50km) + fréquent (plus que mensuelle)	13,3%
	Loin (+50km) + rare (mensuelle ou moins)	20,2%

Note : Les probabilités indiquées sont significativement différentes de la référence au seuil de 1%.
Lecture : Toutes choses égales par ailleurs, on a plus des chances d'observer un appel long (>5 min) vers un correspondant rencontré rarement (une fois par mois ou moins souvent) et habitant loin de l'appelant que vers un correspondant vu avec la même fréquence et mais logé à proximité. Idem, la probabilité d'une conversation longue avec un correspondant local mais rencontré peu souvent et significativement plus grande que celle pour un correspondant local souvent vu. Source : B. Lelong « Usages du téléphone et options tarifaires » 1997 ; échantillon : 353 foyers, 209.169 appels analysés ici.

Et c'est ce caractère à la fois durable (en tant qu'horizon) et éphémère (reconstruit à chaque fois dans l'interaction) du lien qui permet de comprendre comment peut s'exercer une influence de variable formatant d'emblée le type de lien sur un ensemble de conversations hétérogènes, formatage qui se répercute ainsi sur les durées moyennes observées.

Conclusion

Ce travail repose au départ sur l'exploitation des factures téléphoniques détaillées pour construire des représentations agrégées, « objectives », statistiques des réseaux égocentrés de communication interpersonnelle et des flux d'échanges téléphoniques dont ils constituent le support. Le développement des technologies informationnelles et la traçabilité électronique des échanges multiplient d'une part les supports et les formats

de l'interaction interpersonnelle et, d'autre part, les bases de données quantitatives correspondantes. L'analyse que nous avons déroulée ici pour lier ensemble au niveau des conversations téléphoniques, une donnée statistique « macroscopique », à savoir la durée moyenne des échanges, et la manière pour les acteurs de gérer des interactions « microscopiques », procède alors d'une double actualité. La première est intrinsèque aux sciences humaines, elle vise à tenir ensemble dans un même geste interprétatif les différentes échelles dans lesquelles s'inscrivent les comportements humains. La seconde, tend à exploiter dans ce cadre la ressource que constitue le développement des technologies de l'information pour rendre visibles les échanges interpersonnels, tout autant dans leur détail que dans leur masse.

A l'intérieur de ce plus vaste programme, nous avons travaillé de manière très ciblée sur le téléphone et les durées de conversation téléphonique. Nous avons tenté de montrer comment les liens interpersonnels et personnalisés, à la fois « objectivés » et construits, constituaient une ressource pour cadrer un grand nombre d'échanges interactionnels. Dans ce formatage par les liens interpersonnels et personnalisés, la représentation de la relation et celle de l'autre, et la gestion concrète de l'action conjointe pendant l'interaction se conjuguent pour produire des régularités « macroscopiques » observables. Nous avons ainsi pu mettre en évidence et interpréter diverses variations dans les durées moyennes de conversation téléphonique, reliant ainsi l'accroissement de durée des interactions téléphoniques pour les correspondants distants et le rôle accru du téléphone dans la gestion des relations affectives distantes, montrant des effets de pression et de régulation dans la sphère domestique en soirée les jours de semaine. Nous avons aussi montré comment le fait de se rencontrer plus ou moins fréquemment influait sur la fréquence et la durée des échanges téléphoniques. L'observation très générale et tout à fait cruciale qui sous-tend cet effet est que les échanges interpersonnels tendent (et tendront de plus en plus !) à se distribuer sur une diversité de supports et de média, chacun jouant un rôle spécifique dans le formatage des échanges dont il est le support, et tous interférant dans la construction d'un lien interpersonnel distribué sur les différents services de communication. Cette économie interactionnelle globale contribue ainsi en retour à réaffirmer, à déplacer des liens qui acquièrent à travers elle une partie de leur substance, de leur épaisseur, de leur texture.

Ce double mouvement dévoile un second programme de recherche, dans lequel il s'agit aussi de comprendre la construction des relations entre les acteurs, à travers les technologies de l'information et en prenant très au sérieux le rôle de celles-ci. D'une part, les réseaux relationnels sont en effet révélés par les bases de données associées aux technologies de l'information qui leur fournissent un support, et sur lesquelles les échanges sont amenés à se distribuer. D'autre part, dans l'instant même où les réseaux relationnels se présentent ainsi à l'observateur, ils sont reconstruits et déplacés par les ressources et les contraintes que chaque technologie fait porter sur l'interaction. Le lien entre les sciences humaines et les usages des technologies de l'information est donc nécessairement intime et c'est dans ce cadre que nous voudrions inscrire cette contribution limitée à l'analyse de la durée des conversations téléphoniques.

3. Gender-specific use of the domestic telephone[46]

par Christian Licoppe et Zbigniew Smoreda

Research on social uses of the telephone has systematically shown clear gender differences: women use the telephone at home more often than men (Chabrol and Périn 1993; Claisse and Rowe 1993; Dordick and LaRose 1992; Ling 1998; Moyal 1992). Women's inclination to use the telephone at home has generally been explained by the gender distribution of family roles and by women's investment in private life and intimate relationships. Using Bakan's (1966) "agency" *versus* "communion" distinction (and treating this distinction as describing masculine versus feminine identity orientations) and/or drawing on work collected by Parsons and Bales (1955) on the social division of gender family roles, various authors have centered their explanations on the social positions occupied by the sexes and on their social psychological characteristics.

Women's family role and identity, focusing on close relationships and expressiveness, originally was considered to be more suited to telephone communication. In this sense, research on intimacy and interpersonal process has shown gender differences in patterns of self-disclosure. During interactions, women disclose more than men, particularly about intimate topics (Dindia and Allen 1992; Dolgin and Minowa 1997).[47] This fact also may intensify women's use of interpersonal communication media, especially a widely available and essentially dyadic medium such as the telephone.

Moreover, as social network studies have revealed, women and men differ considerably in network composition though not in network size. In particular, women's personal networks--even when variables related to work, family, and age are controlled--contain more and larger proportions of kin as well as more types of kin (Moore 1990). Maintaining family solidarity and continuity of contact also seems to be a woman's task:

---

[46] Paru dans *Social Psychology Quarterly* 2000, n°3, pp. 238-252

[47] The main concept in this field, self-disclosure, is viewed either as a personality trait or as an interaction process. In the latest framework, the only one we consider here, self-disclosure is assumed to be governed by social exchange principles and/or norms of reciprocity, and therefore frequently depends on context: partner's identities, the topic of exchange and the relationship between actors. We would like to thank Lynn Smith-Lovin, who urged us to examine this domain of psychological inquiry.

as Di Leonardo (1987) has reported, women in couples often have greater knowledge about kin, even including the husband's kin.

Researchers also generally agree that women give and receive more emotional support from other close women in their network (kin, friends, or neighbors), as demonstrated by for example, Wellman's (1979) Toronto study. This implies that the gender composition of personal networks is different for women than for men. Men rarely have women friends, and in general their networks contain few women except relatives (Wellman and Wortley 1990). In contrast, women's networks are composed mainly of other women (see Cochran et al. 1993). The residential telephone is used largely to contact family and friends; therefore a separation of household roles in which the woman is responsible for maintaining relationships (combined with women's greater overall involvement in personal relationships) could explain women's more frequent telephone communication. Wellman suggests an even more general hypothesis: that "community keeping has become an extension of kin keeping, both of which are the responsibility of the women" (1992: 81).

Finally, with regard to telephone use in the home, the availability of the telephone is another factor. A woman (even a working woman) tends to spend more time at home than a man; thus she is more likely to have telephone contact at home.[48]

All these factors--division of household labor, division of family roles, and differences in composition of social networks, gender identities, and interaction styles--contribute to the gender-specific use of the telephone. This relatively clear gender effect on the frequency of domestic telephone use has been observed in the classic surveys cited above. In contrast, relatively little attention has been paid to the effect of gender on the duration of telephone conversations.

In the gender stereotypes about women's telephone conversations, women are associated with "endless" chatting. These stereotypes are widespread and similar in various countries. As Fischer (1992) noted, they were forged in the early days of the private

[48] Despite major changes in women's participation in the labor market, gender remains a more important determinant of housework time than does any other factor (see Shelton and John 1996). According to French data, a working woman spends almost twice as much on housework as a working man (Dumontier and Pan Ké Shon 1999).

telephone in the United States and still seem to operate. As far as we know, however, this issue has never been investigated seriously in the social sciences. The methods used in standard research on telephone use (diaries and self-reports) contribute, in our opinion, to this focus on call frequency at the expense of duration.

Our data enable us to raise broader issues of gender effects on telephone use. We propose an interaction-based hypothesis in our attempt to explain gender-related differences in the conduct of telephone conversations; in particular we relate the differences we observed in the duration of telephone conversations to the sex composition of communication dyads. By examining the construction of telephone conversation identities (masculine/feminine, caller/receiver) of the actors involved in the interaction, we obtain greater insight into this complex phenomenon.

Method

Our study on the residential use of the telephone took place in 1996. Our methodology was based on the observation of telephone billing records, which we then matched with users' declarations about each telephone number in the records (e.g., to whom the number belonged). The billing records were an indispensable part of the method because they allowed us to pinpoint the date, time, and duration of the call, and the geographical distance between the callers.

The sample consisted of 312 households (residential telephone users) containing 308 adult female and 245 adult male participants. The sample was selected randomly from the telephone directories of three French regions: the city of Paris, the Lille urban area (north of France), and a rural area in southwest France. In each zone, the contacted households were stratified in the same proportions with regard to the type of household (single, couple, family), the past use of the telephone (extensive versus modest use), and the telephone subscriber's social economic status (high versus low).

Each participant gave us his or her permission to use their household's billing data in the study. The telephone billing records (all of the household's outgoing calls) were collected for four months. If the household had more than one fixed phone, we observed each line. Data for mobile phones were not collected (in 1996, the rate of mobile

telephone penetration among French residential users was very low and was insignificant in our sample).

Two face-to-face interviews were conducted with each household member age 11 or more who reported regular use of the telephone. The first questionnaire centered on individual and household demographic, social, and occupational characteristics; the second focused on telephone interlocutors of the respondent and/or of the household.
From the complete list of telephone numbers called from the house, each participant selected the numbers that he or she actually had called. Then the participant provided a standard description of each correspondent, including (where possible) age, sex, occupation, definition of the relationship (e.g., mother, father, sibling, friend, colleague, relation), and typical subjects of conversation. When more then one person in the household called a number, the interviewees together decided on the most suitable definition of the correspondent(s). This procedure was repeated until no more numbers were identified. Interviewees succeeded in identifying about 50 percent of their telephone correspondents, representing about 70 percent of all calls made from the household. The remaining 30 percent of the telephone calls, which were not identified, were generally calls to infrequent correspondents; a large proportion of these correspondents whom interviewees could not identify after four months were probably not personal contacts but businesses, institutions, and the like. We assembled unambiguous sex-of-caller information for 57,000 private calls; for 35,000 of these calls we also know the sex of the receiver.[49] In this report our purpose is to discuss the data only in relation to gender differences in adults' use of the residential telephone. Use by children, which seems somewhat more specific, is not analyzed here.

[49] In certain cases it was not possible to identify the interlocutor's sex. In addition to the numbers that interviewees did not recognize, and calls to businesses and public bodies, there were also the calls made by more than one person or in which more than one person was called. For example, one couple may call another couple: thus it was not possible to identify just one interlocutor.

Results

Frequency of Telephone Use: Family Roles and Social Networks

Our results show that women call more frequently from home than do men. Women made 63 percent of calls for which we can pinpoint the caller's sex. This disproportionate finding is also reflected in the fact that women spent twice as much total monthly time on the telephone as men. Moreover, these findings hold true whether or not the caller worked (or worked full-time rather than part-time).[50] Women at all stages in the life cycle spent more of their time each month in telephone conversation than did men.

The gender differences latent in the intensity of telephone use take on added depth when we view them through the lens of traditional family roles, which characterize women as "expressive" and men as "instrumental". Thus we observe a gradual monopolization of the domestic telephone by the woman in the couple. As shown in the first column in table 9, the woman in the couple makes most of the calls, especially to kin outside the household and to friends. These differences become even more marked after the birth of the first child, and the gender gap persists in couples in later stages of the family life cycle.

This finding is consistent with the assumption of social network theory and role identity theory. That is, marriage and parenthood often limit women's opportunities to form network ties to nonrelatives outside the neighborhood, while they offer men time and opportunity to establish network ties beyond local and kin boundaries (Moore 1990). Male sociability is also more external to household life: it includes more professional contacts and meetings in public places, as compared with females' more home-centered social life. At the same time, Burke and Cast (1997) have shown that the birth of a child has a significant effect on the parents' gender identity: husbands become more 'masculine', while wives become more 'feminine'. Hence the family life cycle seems to be related both to the network positions of the genders and to gender identities. Finally, family studies also have shown clearly that the arrival of children 'traditionalizes'

[50] We conducted an ANOVA on time spent monthly in telephone conversation by caller's sex and caller's occupational status (full-time, part-time, or without a job). We observed only the main effect of caller's sex ($F(1,513)= 9.6$, $p<0.0001$). Neither the occupation effect nor the caller's sex-by-occupation interaction effect was significant in this analysis. (In France nearly 80% of women age from 25 to 50 are occupationally active; see INSEE 1997.)

family work: when a couple has a child, women assume most of the responsibility for child care, and often for other family work as well (Belsky 1990; MacDermid, Huston, and McHale 1990).

Table 9. Distribution of Calls by Gender and by Life Cycle (Percentages)

	Distribution of Calls Between Spouses [a]			Distribution of Calls by Relationship [b]		
Stage in Life Cycle	Male	Female	Total	Male	Female	Total
Single < Age 45						
Family	-	-	-	29.7	25.8	27.3
Friends	-	-	-	40.2	50.2	46.5
Acquaintances	-	-	-	5.0	4.4	4.6
Others [c]	-	-	-	25.1	19.7	21.7
Total	-	-	-	100.0	100.0	100.0
Couple < Age 45, No Child in Household						
Family	34.6	65.4	100.0	36.7	48.8	43.8
Friends	44.5	55.5	100.0	35.6	31.3	33.1
Acquaintances	53.8	46.2	100.0	2.7	1.7	2.1
Others	49.0	51.0	100.0	25.0	18.3	21.0
Total	41.3	58.7	100.0	100.0	100.0	100.0
Family with Young Child(ren)						
Family	16.0	84.0	100.0	32.8	56.9	50.9
Friends	30.0	70.0	100.0	25.3	19.5	20.9
Acquaintances	46.6	53.4	100.0	11.7	4.4	6.2
Others	34.2	65.8	100.0	30.2	19.2	21.9
Total	24.8	75.2	100.0	100.0	100.0	100.0
Family with Teenager(s)						
Family	27.2	72.8	100.0	36.1	46.8	43.3
Friends	25.1	74.9	100.0	15.5	22.4	20.2
Acquaintances	29.4	70.6	100.0	8.6	10.0	9.5
Others	48.1	51.9	100.0	39.8	20.7	26.9
Total	32.6	67.4	100.0	100.0	100.0	100.0
Couple > Age 45, No Child in Household						
Family	19.0	81.0	100.0	38.6	49.3	46.8
Friends	19.3	80.7	100.0	20.9	26.2	25.0
Acquaintances	21.1	78.9	100.0	4.5	5.0	4.9
Others	35.4	64.6	100.0	36.0	19.6	23.3
Total	23.0	77.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Single > Age 45						
Family	-	-	-	26.9	40.1	36.9
Friends	-	-	-	25.2	29.3	28.3
Acquaintances	-	-	-	15.8	8.1	10.0
Others	-	-	-	32.1	22.5	24.8
Total	-	-	-	100.0	100.0	100.0

[a] Only "head of the household" or his/her spouse is taken into account; $N = 514$.
[b] $N = 553$ (308 adult females and 245 adult males).
[c] "Other" category consists of nonpersonal correspondents (e.g., services, enterprises).

Women's prevalence in telephone use by couples coincides with women's ‘kin-keeper orientation’ (Firth, Hubert, & Forge 1969; Rosenthal 1985), which replaces the strong

friendship-based patterns of use among young single women. The division of 'telephonic roles' in the couple correlates with feminine network kin specialization, as Moore (1990) suggested, but also with an overall tendency to initiate contacts with persons in all types of close relationships.

The second column of table 9 shows the distribution of calls by relationship within each sex. Except for young single persons who, regardless of sex, are generally oriented to friendship contacts *via* telephone, we note a gender specialization of phone use, beginning with young couples. Women are more inclined than men to call relatives, whereas men seem to use the telephone more frequently to maintain relations with instrumental correspondents such as official bodies and suppliers of services. Our data thus provide a very traditional picture of family roles in regard to use of the telephone at home.

The widespread gender specialization observed in our research is reinforced by the 'gender homophily' (McPherson & Smith-Lovin 1987) observed in telephone contacts. The use of the residential telephone reveals a tendency towards same-gender communications. In the cases where we can unambiguously identify the sex-of-the-caller and the sex of the interlocutor, 59 percent of calls made by a man were directed to a male, and 69 percent of calls made by a woman were made to another woman. This tendency seems to originate in the gender composition of personal networks, as shown in Table 2. Telephone contact networks are different in the two sex groups; in addition, their gender homophily intensifies slightly throughout the life cycle.[51]

The "gender specificity" of telephone communication is also evident in the different types of personal correspondents (table 10). Women in particular appear to be strongly oriented toward communicating with their own gender. The only exceptions to the rule of same-gender contacts in telephone communication are kin calls made by men. Presumably this exception is related to women's kin-keeper orientation, as discussed above, but here we find a tendency on the call receiver's side: this is, the call is controlled by kinswomen outside the household. This phenomenon, when analyzed,

[51] For families with young children we observe a large number of other couples in the network of telephone correspondents. Nevertheless, the interhousehold network at this point in the life cycle is increased at the expense of the number of opposite-sex correspondents

appears to be determined by the relationship between caller and the persons (or households) called.

Table 10. Gender Distribution of Telephone Correspondents by Sex of Interlocutor(s) in Different Household Types (Percentages)

Sex of Caller	Receiver Male	Female	Couple [a]	Total
Male				
Single < age 45	47.1	37.5	15.4	*100.0*
Couple < age 45, no child in household	40.6	30.4	29.0	*100.0*
Family with young child(ren)	44.8	21.8	33.3	*100.0*
Family with teenager(s)	48.8	31.2	20.0	*100.0*
Couple > age 45, no child in household	51.4	30.4	18.1	*100.0*
Single > age 45	55.9	26.6	17.5	*100.0*
Female				
Single < age 45	28.0	53.1	18.8	*100.0*
Couple < age 45, no child in household	32.3	44.0	23.8	*100.0*
Family with young child(ren)	17.1	46.4	36.5	*100.0*
Family with teenager(s)	26.4	53.2	20.3	*100.0*
Couple > age 45, no child in household	27.5	50.8	21.7	*100.0*
Single > age 45	22.3	56.2	21.5	*100.0*

Note: *N* = 553 (308 adult females and 245 adult males), based on 4,785 personal correspondents qualified by sex. The participants were asked to define the sex of the telephone correspondent. In cases where the telephone number was not associated with a single correspondent, but with both the man and the woman of the household, participants indicated "couple" as a definition.

The specific role played by women in communication and in the maintenance of social relations of the household, and the gender homophily of “personal telephonic networks”, seem to be the major factors explaining women's dominance of residential telephone use.

Duration of Telephone Conversations and Distribution of Interactional Status

The gender differences in the intensity of residential telephone use are linked, as our data indicate, to the duration of the calls. At first glance, the duration of calls appears to be a function of caller's sex (as indicated by the main sex-of-caller effect in the analysis of the variance conducted on the duration of conversations). Thus calls initiated by a woman are a minute longer, on average, than those made by a man.

This general, stereotypic finding, however, masks a more complex reality. The duration of calls made to personal relations is affected in fact by the gender of both the caller and the receiver. In conversations with “private” correspondents (family, friends, and acquaintances), the duration of the call increased dramatically when the correspondent

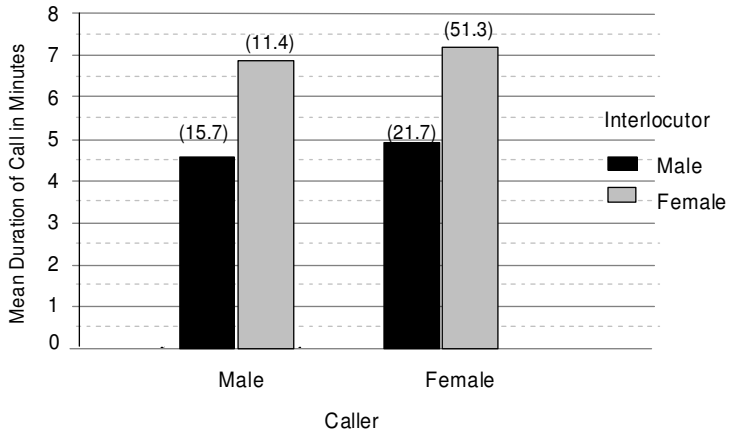
was a woman (see figure 16). We observed this effect for all types of households (single-person households as well as more complex families) and in all age groups in the sample. A subsequent study conducted by our research group during 1997 (12 months of observation, 300 households, and 233,000 telephone calls identified) confirmed the findings discussed here.

Table 11. Frequency of Men's and Women's Telephone Contacts With Different Kinds of Correspondents, by Sex of Interlocutor(s) (Percentages)

	Caller:					
	Male			Female		
Interlocutor:	Family	Friends	Acquaintances	Family	Friends	Acquaintances
Male	27.8	56.6	71.4	21.1	26.8	30.4
Female	36.0	31.3	19.4	49.1	58.5	56.9
Couple	36.2	12.1	9.3	29.7	14.7	12.7
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Note: Based on 35,539 qualified calls. All sex-of-receiver by sex-of-caller effects are significant at $p < .0001$ level.

Figure 16. Mean Duration of Private Telephone Conversations by Sex of Caller and Sex of Receiver (Percentages of Observed Calls in Parentheses)



Note: Based on 25,737 calls.

The effects of the interlocutor's gender made no distinction between conversations with family, friends, or acquaintances. In all these types of relationship, the presence of the woman as interlocutor increased the duration of the call (see table 12). We observed differentiation in the length of communication based both on the interlocutor's gender and the subject of the conversation. This differentiation also follows classic gender stereotypes (Williams and Best 1990). (Also see: Baumeister and Sommer 1997, who

argued that a distinction between two spheres of belongingness was associated with gender: women's intimate and dyadic sociality, and men's orientation toward larger group memberships.) For the men in our study, most calls to women were made to discuss personal matters: these accounted for 58 percent of all calls made from a man to a woman, as against 24 percent concerning everyday life, 23 percent about social life, and 7 percent about professional life.[52] On the other hand, men's calls to other men were associated more frequently with work (14 percent) and social life (31 percent) and pertained less frequently to daily problems (20 percent) or personal life (40 percent). Women's calls, in contrast, did not seem to discriminate among correspondents according to the topic of the conversation.

Table 12. Difference in Duration of Telephone Conversations by Sex of Caller and Sex of Receiver: Deviation From the Mean of Duration of Conversation With Each Type of Interlocutor

	Interlocutor:		
Caller:	Family	Friends	Acquaintances
Male			
Male receiver	-1' 54"	-2' 11"	-22"
Female receiver	+50"	+25"	+59"
Female			
Male receiver	-1' 28"	-1' 07"	-1' 28"
Female receiver	+48"	+1' 11"	+52"

Notes: Based on 25,585 calls qualified by sex of caller, sex of receiver, and relationship. Deviations from the mean of the conversation duration are shown within each type of relationship. This mean is influenced by more frequent calls by women and by more frequent woman-to-woman calls (as in gender homophily effects); therefore the sum of deviation means presented here is not zero.

This thematic specification seen in men may account partially for the effect of receiver's gender discussed above. Actually, calls made from a man to a woman, which were less frequent in general than same-gender calls, were usually concerned with personal issues (the type of calls that tended, on average, to be the longest in duration). In such cases, the typical length of calls approached that of calls between women. At the same time, men talked longer among themselves when their conversations concerned work matters (see table 13).

[52] After analysizing the motives and domains of calls made by the actors, we adopted a classification of telephone call topics according to the following four spheres (also see Chabrol and Périn 1993): work life (job or school matters); social life (sociability and social memberships including leisure, hobbies, and nonprofessional political or association activities); everyday life (practical daily problems ranging from organization of the household timetable to help or advice on housework); and personal life (all kinds of personal topics ranging from love affairs to chat).

Table 13. Mean Duration of Private Telephone Conversations by Sex of Caller, Sex of Receiver, and Communication Topic

	Topic of Communication			
Caller	Professional life	Social Life	Everyday Life	Personal Life
Male				
Male receiver	6' 36"	3' 39"	5' 02"	4' 14"
Female receiver	4' 52"	5' 16"	5' 43"	7' 34"
Female				
Male receiver	3' 27"	5' 54"	4' 18"	5' 23"
Female receiver	7' 17"	7' 04"	6' 27"	7' 57"

Note: Based on 23,523 calls

Among calls made by men, the subject of the call seemed to influence the duration more strongly than among calls made by women.[53] In the case of male callers, the increase in call duration when the recipient was a woman was highly visible for personal calls. For female callers, the mean time of conversation appeared to be more independent of the topic; it was shorter with male correspondents and much longer (about seven minutes) when another woman was called**.** Our data thus suggest that the conversational rules mobilized in telephone calls may differ significantly according to the interactants' identities. The interlocutor's gender seems to play an important role in defining the situation by influencing the length of the exchanges in this way. This is not simply a matter of the actors' communication skills, nor of women's apparent general ability in personal interactions. On the contrary, an interaction management process seems to guide the duration of telephone conversations.

Discussion

The gender differences in the frequency of domestic telephone use appear in our study to be linked to women's specific role in the household division of labor, which is correlated with the need to maintain close relationships. The general gender homophily of personal networks (as these are observed through telephone contacts) reinforces women's tendency to use the telephone more. Our data indicate that this effect is associated with the life cycle and with household composition. Thus family life and the

[53] A one-way ANOVA on the duration of the conversation by topic reveals a main effect of the conversation topic for a male caller ($F(3,6484)= 16.7$, $p < .0001$).

birth of a child seem to traditionalize gender roles concerning domestic telephone use. These findings are very similar to the evidence ordinarily observed in research on social uses of the telephone (Chabrol & Périn 1993; Claisse & Rowe 1993; Dordick & LaRose 1992; Ling 1998; Moyal 1992) thus we do not discuss this point in greater detail.

The gender effect on the duration of the call, however, calls for more discussion. The regularities observed in the duration of calls seem to involve two effects: that of the polarization of interactional roles, and that of gender. Actually our data suggest that the role of the actors, as defined in the context of a phone conversation, should be considered. The presence of a woman in the interaction generally prolongs call. Thus, both men's and women's conversations with a woman are habitually longer than conversations between two men. This finding is consistent with "a tendency for females to be more overtly responsive and supportive than males during intimate discussions in both same- and cross-gender friendships" as reported by Leaper et al. (1995: 401) because, as Davis and Perkowitz (1979) have noted, responsiveness has the effect of prolonging an interaction. Dindia, Fitzpatrick and Kenny (1997) have also observed that disclosure of intimate feelings within conversations is highly reciprocal in both the same- and opposite-sex dyads. The revealing of personal, evaluative information appears to involve communicators and to call for a reciprocal response. Hence we can hypothesize that women's responsive tendency, combined with the principle of reciprocity in conversational self-disclosure, may influence the duration of telephone conversations with a woman.

Up to this point, the self-disclosure interpretation has fit well with the behavior observed. Our data, however, also reveal a gender composition effect, which causes conversation to be lengthened when a woman *receives* the call. Caller-receiver status is clearly asymmetrical: when a woman calls a man, their conversation is significantly shorter than when a man calls a woman. Because of this receiver effect, we must consider not only gender differences in "interpersonal styles" of interaction, but also gender-situated identities. In other words, women's supposed tendency to disclose more during conversations--and thus to lengthen the duration of conversations--is more evident when women receive calls than when they are the initiators.

This point implies that specific social codes of behavior are activated in telephone exchanges, depending on the interlocutors' identities. These codes of course draw on the framework established by the actors' extra-situational identity (here, their gender) and perhaps by their situated identity (caller as opposed to receiver); in addition, they are affected by the contingent and contextual aspects of the interaction. If we acknowledge that women's interaction style (more responsiveness and more supportiveness to the interlocutor, together with reciprocity of disclosure) leads to longer telephone exchanges with personal contacts, and, in contrast, that men's style of telephone contact abridges these exchanges, we can suggest further that the telephone call permits the receiver to take most of the control over the sequence of conversational exchanges.

This hypothesis could explain the difference between the duration of male-to-female and female-to-male calls, as well as the two other, 'extreme' situations: male-to-male (the shortest calls) and female-to-female (the longest). Thus the particular codes related to private contacts seem to be included in the definition of the conversational situation along with the distribution of initiator-receiver identity. This point also means that during a telephone conversation we observe an asymmetric status distribution between caller and receiver, and that gender may only play the role of "interaction style selector." Our hypothesis agrees with some observations generated by the enthno-methodologists' conversation analysis, concerning features of initiator- versus receiver-specific positions in conversation.

Many researchers have identified gender differences in forms of speech (Johnstone 1993; Lakoff 1975; also see Wolfinger & Rabow 1997, who found that in talk transcripts the speaker's gender was identified very successfully by students). They have given relatively little attention to conversations, however. The differentiation of the aims of gender talk, outlined as typically status-oriented among men and affiliative among women, also has been analyzed as a source of misunderstanding or conversational breakdown in cross-sex interactions (Tannen 1990 & 1994; for a critique, see Cameron 1998). Power distribution in gender relations has been scrutinized at the level of interaction; researchers, for example, have observed that men interrupt women more often than the reverse (West & Zimmerman 1983; Zimmerman & West

1975). The classic ethnomethodological analyses of telephone conversations (Schegloff 1979) emphasized the empirical importance of the structure of conversation, particularly conversational turns and sequencing, as an unfolding process. Yet although this work shows in great detail how conversations are managed, it hardly examines how interlocutors' extrasituational identities, such as gender, could affect ordinary telephone interactions.

In his account of Sacks's work, Watson (1994) notes that the "turn-generated" identities specific to conversation--intrinsic identities made salient and "produced" by the internal structure of conversation itself, like those in the caller-receiver pair--actually emerge in conversations, especially in telephone conversations (see Sacks 1992:360-66). In particular, the caller-receiver (or *summoner-summoned*; see Schegloff 1968) conversational identities (or roles) are highly relevant to the conversation process at the beginning (opening) and the end (closing) of the conversation. At these particular moments, the conventional rights and duties linked to caller-receiver identities appear to be most important to the alignment of the interlocutors' joint actions. In this sense, it is the caller's duty to first propose a closing of the interaction and the receiver's right to ratify this proposal or not (so as to stop or continue the conversation).

At this point, ethnomethodologists' analysis of the emergence of the internal order of conversation and identities in telephone calls reinforces our hypothesis that the receiver has more control over the conversation process, or at least over the ratification of closing proposals. According to Watson (1994:166), however, the 'intrinsic' caller-receiver conversational identities serve precisely to move all of the speakers' other, 'distal' identities (e.g., gender, ethnic, occupational) out of the realm of private conversations. This assertion does not fit our data, nor the effect of receiver's gender that we observed.

On the other hand, gender as a status characteristic in interactions has been analyzed abundantly in research on small group processes; there researchers often have examined the problem of the influence of extrasituational identities on the construction of immediate status distribution. In this research tradition it is assumed that the male's status is normally higher than that of the female; therefore males' power or influence on interaction partners during encounters will usually be greater. This is true for most of

mixed-sex situations (Ridgeway & Diekema 1992). Yet, as many authors have argued, the balance of status also depends on the type of group task--masculine, feminine, or neutral--and on other status information made salient in the group situation; this information can reverse male advantage and can shift the actual status distribution in favor of women (for a review, see Wagner & Berger 1998). Further, Ridgeway and Berger (1986) have proposed taking into account the legitimation process at work in interactional status distribution: that is, consensual beliefs associating differentially valued status positions with participants' identities, type of task, or task outcomes.

These tenets--if shared and validated by the participants--become normative and result in the production of a shared interaction status order. If we suppose that consensual beliefs activated in telephone conversations change according to the receiver's gender--because the call receiver's status seems to be higher in this situation--we can expect differences in the definition of the situation (task type and its outcomes) and in status distribution between initiator and receiver. Speaking with a man therefore will not be the same as speaking with a woman. If we admit that traditional gender stereotypes are still at work in interpersonal interactions, we can speculate that when we are calling a man, we are expected to enter a more "instrumental" conversation; when calling a woman, however, we may expect that "relational" issues also will emerge during the call. Taking into account that the receiver's status appears to influence the unfolding of the personal calls in these two situations, the receiver's gender will provide different expectations about the type of interaction style to be adopted.

We aim here to explore the relevance of our hypothesis of preferential civility codes for telephone conversations. If one considers everyday life rites such as the visit, and the civility codes that define their propriety, it is up to the caller to determine when to leave. Meanwhile the hosts validate such a decision through actions they must accomplish themselves, such as "opening the door" to allow the caller to leave (Picard 1995). Therefore the codes that are believed to rule polite face-to-face visits exhibit both role patterns and negotiation in the evolution of the situation and in the context itself.

We consider this point interesting because some phone calls may be construed by the participants as visits at a distance (hence the semantic ambiguity of the word call, which may be used both for face-to-face and for telephone interaction). This was observed to

be crucial for telephone conversations between families and hospitalized relatives; both sides constructed these as visits, and this shared meaning patterned the way in which the telephone conversation unfolded (Akers-Porrini 1997).

Similarly, certain implicit and explicit codes influence telephone behavior. For example, it is improper in France to call acquaintances after 10 p.m. except in an emergency. This norm causes a dramatic drop in residential telephone flows around that time, as testified by large telephone data sets in our possession. In addition, the telephone call can be perceived as an intrusion interrupting the course of daily household activities; hence the receiver's ratification that it is all right to continue conversation seems important.

The "civility hypothesis," associating identities attributed to the interlocutors in telephone interaction with the situation of the visit, focuses our attention on the specific know-how and the rules as they are mobilized in the telephone conversation. The visitor is supposed to observe "sustained attention" to the visited person's behavior, requirements, and timetable. Consequently it seems quite appropriate to apply the visit metaphor to telephone interaction.

If we examine the telephone call as a visit, this status distribution seems to change according to the caller's and receiver's identity. In this particular case, as indicated by handbooks on good manners (at least French ones), the status of the host(ess) is higher than that of the visitor in negotiating the unfolding of the visit (Picard 1995). Furthermore, the host and visitor roles in the construction of the visit appear quite explicit: for example, the management of situational conduct demands clear ratification by the host. Codes in civility textbooks, however, do not function as enforced norms, nor can they be used here except as guidelines for our interpretations. The importance of role patterns in the negotiation of sequences such as opening or closing calls suggests that we should try to analyze the content of actual telephone conversations. In addition, it suggests that we should look for evidence of role patterns and receiver's gender effects which clarify our quantitative observations.

Content of Conversations

From the viewpoint of our hypothesis, the major insufficiency in our telephone traffic data is that we lack the content of the conversations. To solve this dilemma, we use a

corpus of telephone conversations recorded and collected in a few French homes in the late 1980s.[54] A more extensive analysis is beyond the scope of this paper and will be published elsewhere (Akers-Porrini 2000); here we wish only to sketch how conversation analysis, focusing especially on gender in conversation pairs, can help us to understand the sex-of-receiver effect discussed above.

We begin with the effect, on telephone call duration, of variables defined and observed outside the context of the conversation. This analysis is based on examining the sequential construction of the call itself. The conversations between pairs of mixed- and same-sex interlocutors were isolated and analyzed (Allard 1998). In the analysis, the investigators gave special attention to participants' gender and conversational identities of the in openings, closings and sequences of topic proposition and ratification.

The first analysis points to a structure of roles and conversation patterns in face-to-face relationships. As an example of this pattern, the father takes a call, converses with his daughter, and then passes the telephone to the mother, who also talks to her daughter. The first (daughter-father) conversation is short, linear, and monothematic; the second (daughter-mother) interaction in this call is long, digressive, and polythematic. A situation of this kind was exploited in British Telecom's “It's good to talk” advertising campaign, in which a father answers his daughter's call and immediately passes the phone to the mother. French surveys on the frequency of intergenerational conversations within the household have found patterns similar to those imagined in the lay approach of British Telecom's marketing services, albeit in a less exaggerated form (Galland 1997; also see Rossi & Rossi 1990).

To summarize, girls speak more to their parents than do boys, both in frequency and in variety of subjects; daughters speak more to mothers, while sons speak more to fathers. Nevertheless, the more personal and more intimate the subject, the more the mother rather than the father is involved. To our knowledge, no such study of face-to-face sociability within the family has handled the question of who generally initiated the

[54] The corpus of 62 hours of telephone conversations in four households was gathered by Louis Quéré in collaboration with our Laboratory. At our request, Laurence Allard and Ruth Akers-Porrini conducted several conversation analyses on the exchanges between pairs of men and women, either mixed or same-gender dyads, in which every interlocutor was the caller or the receiver of the call in different conversations. The research has given us some interpretative directions, which are employing in this paper.

interactions. Thus, although it is impossible to translate of such results directly to our observations of gender patterns in telephone calls, the pattern of social relationships between relatives (with its specific role structure and gender differentiation) must be taken into account as a relevant factor beyond the structure of the telephone conversations themselves.

As to the negotiated structure of telephone conversations, we observed that some conversations between women were long, multithematic, and digressive in nature with a corresponding lengthening and multiplication of closure sequences, and some conversations between men were short, linear, and monothematic. This point is not to be generalized further, however, because conversations of the first type occur also between men: there is no deterministic gender-embedded pattern for handling telephone conversations. Yet, on the assumption that a trend exists for a preferred mode of interaction (consistent, by the way, with the family data for ordinary conversations in the household mentioned above), in some intergender telephone conversations we have observed that multithematic and digressive processing of topics was initiated by women and ratified (or refused) by men. This process of ratification or refusal of particular modes of conversation seemed more constrained when the woman received the phone call. We hypothesize that within the format of the visit, it is more difficult to refuse to indulge the host in the type of interaction he wants to promote.

In addition, we assume that the caller adapts his or her behavior beforehand on the basis of his or her knowledge and stereotyped expectations, and anticipates on the basis of the receiver's gender the preferred mode of interaction in the particular case. The further conversational data analysis on telephone call openings by Akers-Porrini (2000) indicates that callers adjust their interaction style to the receiver's gender. Hence we may suggest that different gender representations are mobilized, depending on whether one is calling a woman or a man. When females call males, they may adopt a more instrumental style of interaction; when males call females, they may adopt a more sociable style. Together with our hypothesis regarding civility codes, in which the call receiver enjoys higher interactional status, this observation may provide an overall explanation of the duration of talks with women and with men.

Conclusion

More varied conversational data are needed to support our interpretation. In fact, our results indicate that the duration of telephone calls is affected not only by the receiver's gender but also by variations in topic and relationship. The corpus of conversations analyzed here does not allow us to work at this level of detail. Even so, the two different sets of data used to examine the effect of gender on duration of telephone conversations give us quite a coherent picture of influence of the receiver's gender on the call. This effect cannot be elucidated solely by a reference to gender specific forms of talk or to a tendency to disclose more or less during interactions. Although other explanatory factors also may be relevant,[55] we hope we have demonstrated the need to take into account the interlocutors' specific interactional positions, the civility codes mobilized to accomplish the telephone call, and the gender representations the callers activate in the function of the person they contact, in order to explain why a call from a man to a woman takes much more time then a call from a woman to a man.

Is the effect of receiver's gender universal or culture-specific? Could people in France behave differently than (say) North Americans? We believe that the effect we observed is likely to be general. At least in Western civilization, gendered behaviors and gender stereotypes seem to be relatively similar (see Williams & Best 1990). The research on telephone use that we have cited here shows analogous gender patterns in diverse countries such as the United States, Australia, Norway, and France (even though residential telephones are used more widely in the United States than in Europe, see Chabrol & Périn 1997). Nevertheless, without comparative data, we cannot be more positive here because national differences certainly exist. In France, the findings seems reliable: several recent (unpublished) French studies conducted by our group, using billing records to examine users' behavior, have replicated our original findings.

---

[55] In alternative hypothesis, the reasons for cross-sex calls could differ according to the caller's gender. When females call males they may do so for more specific, more instrumental reasons than when males call females. At first glance, our data did not support this hypothesis: the majority of males' calls to females (58 percent) and of females' calls to males (60 percent) were defined as pertaining to personal life. Nevertheless, we use only the subjects' definitions of the purpose for the call. Nothing warrants the possibility that men and women have the same reasons in mind when they state the reasons for their calls.

4. Social networks and residential ICT adoption and use[56]

Par Zbigniew Smoreda et Frank Thomas

Why is the understanding of social networks important for explaining ICT adoption and use in a residential context?

Watzlawick's classic statements on communication are "To communicate demands being at least two" and "One cannot not communicate". If the second slogan gives us a glance at the potential importance of the communication technologies in the human life, the first one remind us the value of the personal relationships for the effective use of telecommunications.

We can not communicate if we have not someone to exchange with: it is a recurrent story of each communication device which provides mediation between people. When someone adopts a telephone, a fax machine, or an email the adopter must know others who also have an access to the same communication system. Or he or she has to convince prospective receivers of his or her messages to implement it! This is a reason why the diffusion of technological innovation has been studied as a process combining dissemination of knowledge about new technology and persuasion coming from earlier adopters. The adopter's social network is seen as one of several channels of the diffusion process through which social influence exerted by adopters on non-adopters to equip themselves (Rogers 1995).

An idea very comparable was used as the starting point of EURESCOM project P903 "ICT uses in everyday life." If telecommunications operators intend to conceive better and more profitable services they should understand the structure of everyday life of their customers. The research intends to extend the traditional understanding of market studies by explaining adoption and use of the internet and the mobile telephone through a combination of the socio-demographic data used in standard market studies with data on attitudes towards the internet and the mobile phone, on values, on geographical mobility and activity structures. A special emphasis is on social networks. It is on this latter aspect that the following paper will focus.

---

[56] Communication présentée au EURESCOM Summit 2001 *3G Technologies & Applications* Heidelberg 12-15 Nov. 2001

The analysis is based upon the P903 multi-country survey data. The countries surveyed were Norway, Denmark, and the Netherlands as countries with advanced ICT penetration levels, Germany and the UK as countries with intermediate penetration levels, France, Italy, Spain as representatives for Latin countries, and the Czech Republic as a representative for a Central European country. In each of the countries surveyed, about 1,000 individuals were sampled through regionalised random walk selection. The fieldwork was executed in December 2000. All data are weighted for analysis so that they are representative of gender and age distribution for the population aged 15 years and older within each of the intra-national regions. EURESCOM shareholders may obtain the final report (Mante-Meijer et al. 2001), the raw data and a codebook from the EURESCOM website.

In the following, we shall, first, analyse major single contributions to the links between social network structure and ICT use and then, second, analyse how both correspond in an integrated way. [57]

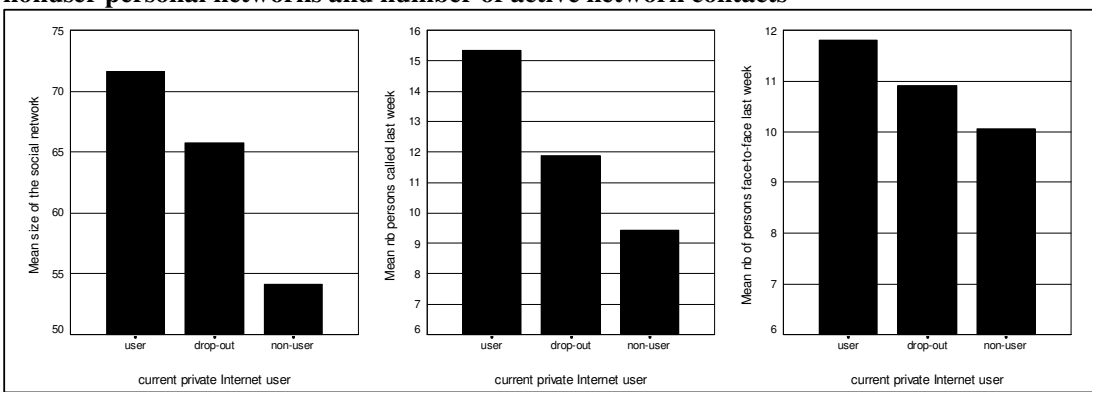
The characteristics of social networks and ICTs

Internet use and social networks size

Do ICT users have different personal networks as compared with nonusers? Looking at internet users – as in most countries the mobile telephone is already largely diffused – and the size of their social networks, we see that in general, internet users to be more sociable than internet non-users. The European data of P903 match recent North American surveys data, which also revealed that internet users have larger social networks than nonusers (Cole 2000; Hampton & Wellman 2000; DiMaggio et al. 2001). In particular, long-term users report more frequent sociability with friends (Katz, Rice, & Aspden 2001). The largely publicised result of the U.S. HomeNet Project finding internet users to be unsocial and psychologically destabilised, in reality is unfounded (Kraut et al. 1998).

[57] Before starting with the analysis, a caveat has to be voiced: it is quite courageous to analyse the diffusion process using variables that are more complex than the ordinary socio-demographic variables, like gender, age, income, or educational level. Longitudinal market research with individual data on ICT adoption and with a second interview of the same person about his or her behaviour some years later are expensive and therefore, do not exist. P903 data only allow us to judge the actual situation of users and non-users, and not to evaluate a situation which for some happened years ago.

Figure 17. **Comparison of the network size of internet user, of past user (drop-out) and nonuser personal networks and number of active network contacts**[58]



One can establish here the relationship between internet and email use, which for some authors is a critical point for the stabilisation of residential internet practices as Lelong and Thomas (2000) proposed in their longitudinal research on new internet users in France. According to a survey conducted by the Pew Internet and American Life Project in the United States at the same time as our fieldwork, almost 80% of those U.S. inhabitants who went online on a typical day in 2000 sent an email (Pew 2001). This level of use is more than double than the for any other internet activity. P903 survey confirmed this pattern. The survey indicates that 85% of private internet users use their email account during the last three months. Thus, sending email messages is the service that is the most widely of all internet services used. In fact, it is also among the most often used: 64% of internet users opened their email accounts at least every other day. And 48% of private internet users in our sample have effectively contacted their personal network *via* email last week: among them, 50% sent at least one message to a local, 34% to a national destination and 8% to a network member living abroad.

P903 data further showed that not only the internet user networks were larger but also that the active contacts with these networks (last week) were more intense than in the case of nonusers (cf. figure above). Of course, we cannot establish here a cause-effect relationship between networking and internet adoption, but this result seems to point to one of the important function of the private internet connection, which is communication.

[58] All differences between users and nonusers are statically significant at $p<0.0001$ level (t-test).

ICT use and face-to-face contacts

When we look at communication technologies in everyday life from the perspective of social uses of the technology, we immediately notice that their utilisation is embedded in an individual's social relations. A basic illustration comes from residential telephone usage studies. For example, a 1996 French study that compared the proportions of calls sent to family with those emitted to friends revealed a clear correlation between the life cycle stage and the preferred telephone communication partners of a household (Smoreda & Licoppe 1999). The making of a couple and the birth of its first child reorganises considerably the communications patterns towards a larger implication of the close family (Burt 1990). P903 survey data confirmed this pattern on a multi-country level. A sociability index was created to reflect the family orientation of the network. It was calculated as the difference between the number of family members called or seen and the number of friends called or seen, weighted by the size of the network of family and friends called or seen. As we can see from Figure 18 the sociability index of telephone contacts closely follows the index for face-to-face meetings. A change of the network to more kin-oriented contacts can be observed in face-to-face as well as in telephone contacts when the situation in the life cycle fundamentally changes the overall form of private relations with the social world outside the household.[59] This happens when child arrives in the family and again, when the person enters the age of retirement.

[59] We might add here that at almost each stage in the life cycle the telephone is more used for family contacts than are face-to-face contacts. This observation points to the important distinction between voluntary and normative relationship. Kinship contacts are much more socially regulated than friendship contacts which are voluntary, and a regular contact within the close family is expected even if geographical distance or a lack of time goes against it. Thus the telephone has become an instrument of these socially required exchanges with parents. In our study, a young Frenchman expressed this in the following way: "If I don't call them at least one a weak, they get uneasy, and they will call me to show that I forgot them."

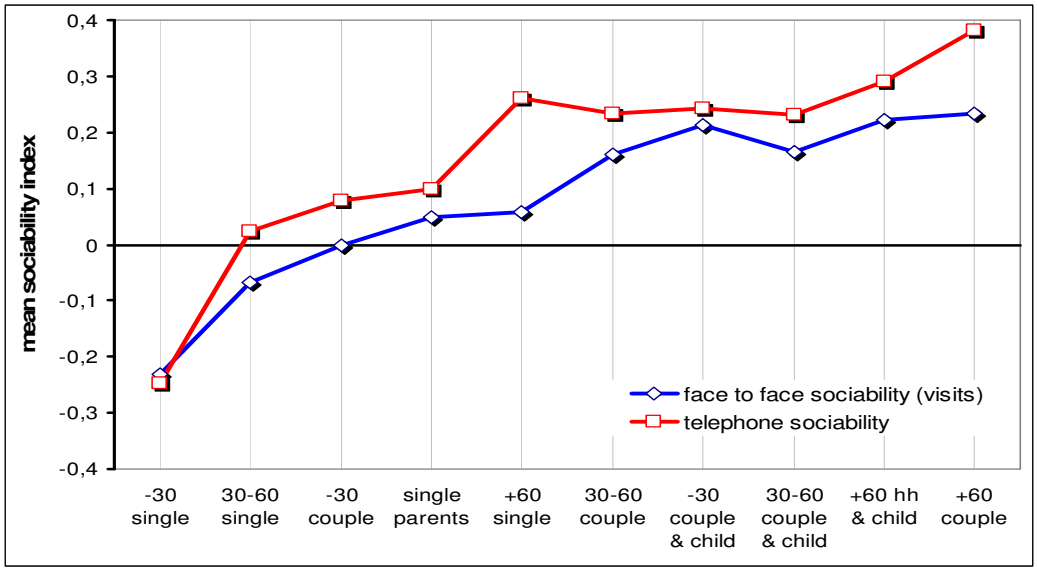


Figure 18. **Face-to-face and telephone sociability orientation (family versus friends) through life cycle**

This result clearly shows that communication patterns go hand in hand with one's overall sociability orientation and change at different life stages. But this effect also indicates that the electronic communications are correlated with face-to-face contacts. Accordingly, research on fixed as well as mobile telephone contacts shows that in relations with family and friends, the rule is "The more I see you, the more I call you". Our data also corroborated this pattern. There was a clear-cut correlation between the number of network members (i.e. kin living outside the household, friends and acquaintances) personally met last week face to face, and the number of network members contacted *via* telephone during the same time period (r = 0.35, p<.0001, partial correlation controlled for global network size).

Even though our aggregate data do not allow us to confirm that the person seen is also the person contacted through the telephone, the aforementioned result underlines the strong link between a person's implication in a network (measured by the number of persons met) and the same person's telephone use (as measured by the number of persons called). A more detailed French study based upon a crossing of telephone traffic and interview data, where each telephone correspondent was identified and described by the respondent, has shown that this relation can be confirmed on the individual level (Licoppe & Smoreda 2000).

The spatial structure of communications

The close link between visits (i.e. face-to-face meetings) and telephone calls hints to another characteristic of voice communications: the impact of spatial constraints on social networking. About three out of four telephone calls are sent to receivers situated in the same region. This long-established fact clearly counters the myth of geographical ubiquity linked to the telephone since its inceptions, as de Sola Pool (1983) and Claisse & Rowe (1993) mentioned. Due to the so-called "Law of Least Effort" translating into a friction of distance, telephone calls as well as visits show a strong tendency to spatial clustering (see numerous studies cited in Thomas 1995). This creates the necessity of many short, "practical" calls as well as longer, relational exchanges between individuals localised closely in the space and connected by common activities.

This effect can easily be seen in the P903 survey when the use of different communication technologies between friends is examined according to distance: all phone-related contacts are closely associated to face-to-face interactions and due to the friction of distance, both are largely restricted to the same region (cf. Figure 19).

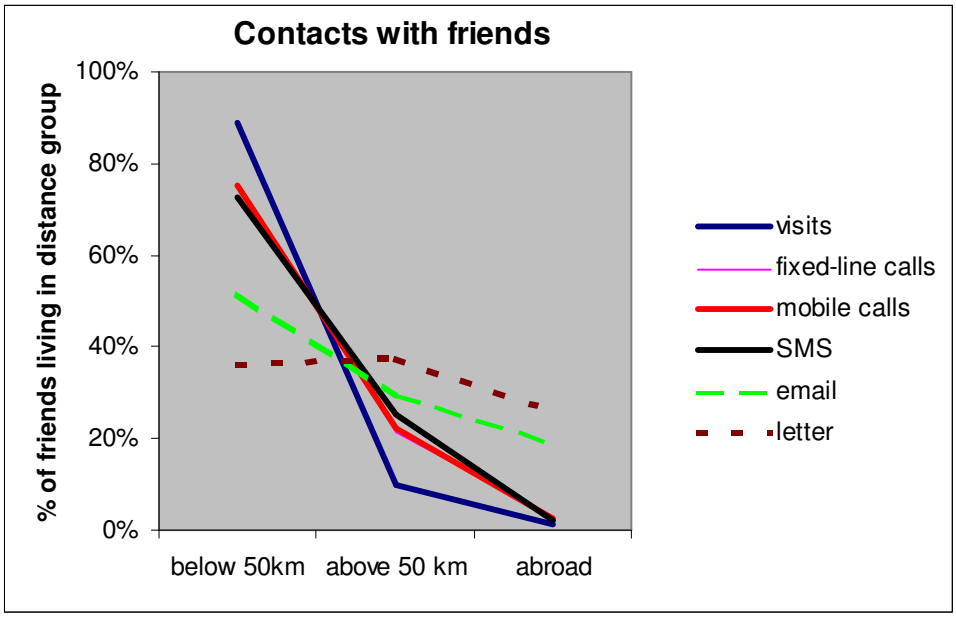


Figure 19. **Percent of friendship network contacted last week by communication technology and distance**

However, the spatial structure of an individual's social network is also related to the inverse situation: to communications with geographically distant but emotionally close

people (like very close relatives and "old friends" living far away). In this instance, we can detect a substitution of visits by telephone calls when telephone calls are frequent and face-to-face interactions become rare. In general, long distance calls, which are also less frequent, are also much longer than local calls. A social relationship is normally based upon face-to-face multi-sensorial interactions. In the case of long-distance contacts it has to be confirmed through more or less ritualised personal news taking and giving. Therefore, the conversation takes longer. Our results confirm the special importance of the spatial pattern of social networks but also inform us on potentially different roles of the same communication technologies in everyday life communications.

Licoppe (2002) recently proposed to analyse the uses of fixed and mobile calls and SMS messages as different forms of communication acts that intend to maintain a social relationship. There are two forms of conversations, according to him, one called "connected", the other "ritualised" mode. Persons communicate in connected mode when frequent and short calls, normally on the mobile phone or SMS messages, are sent to a private person and intend more to signal that one thinks about her/him than to enter a real conversational exchange. Longer calls, often emitted at the evening, serve more to exchange information and emotions with personal correspondents. This is what was called "ritualised mode." The mixing of both communication modes could be a reason why mobile phones (and SMS even more) are particularly employed to contact friends or loved ones, and in particular frequently seen persons, i.e. persons living in geographic proximity. The use of fixed phone seems to be more polyvalent. Thus, in our survey, correlations between number of face-to-face contacted and local people called on the fixed telephone line were both strong, i.e., $r = 0.36$ for family members and $r = 0.43$ for friends. However, for mobile telephone contacts, they dropped to only 0.22 with local kin but still were strong for friends, $r = 0.39$. For persons contacted by SMS these correlations were 0.11 for kin and 0.32 for friends' network. In consequence, a certain social specialisation can be associated with a fixed telephone communications and another one with mobile communications.

Communication technology profiles in social networks

To compare communication technology use and networks contacted, technology profiles were created that try to mirror the measures that showed up as important in the network analysis: the size of the network, the communication means used, and the geographical span of the network. In fact, the analysis revealed that network patterns and ICT use correspond for specific combinations of technologies to a considerable degree.

The four graphs below compare the degree to which the different communication means are above or below the grand mean for each of the four central dimensions of our scrutiny: the size of the network, the percentage of friends, the percentage of family members in the network, and the percentage of local members, i.e. of members contacted living in the same region. The more the rhombus is vertically elongated, the more the part of the network contacted with the specific communication means is large and localised. The more the rhombus peaks to the right or the left, the more the network is composed of friends versus of family members.

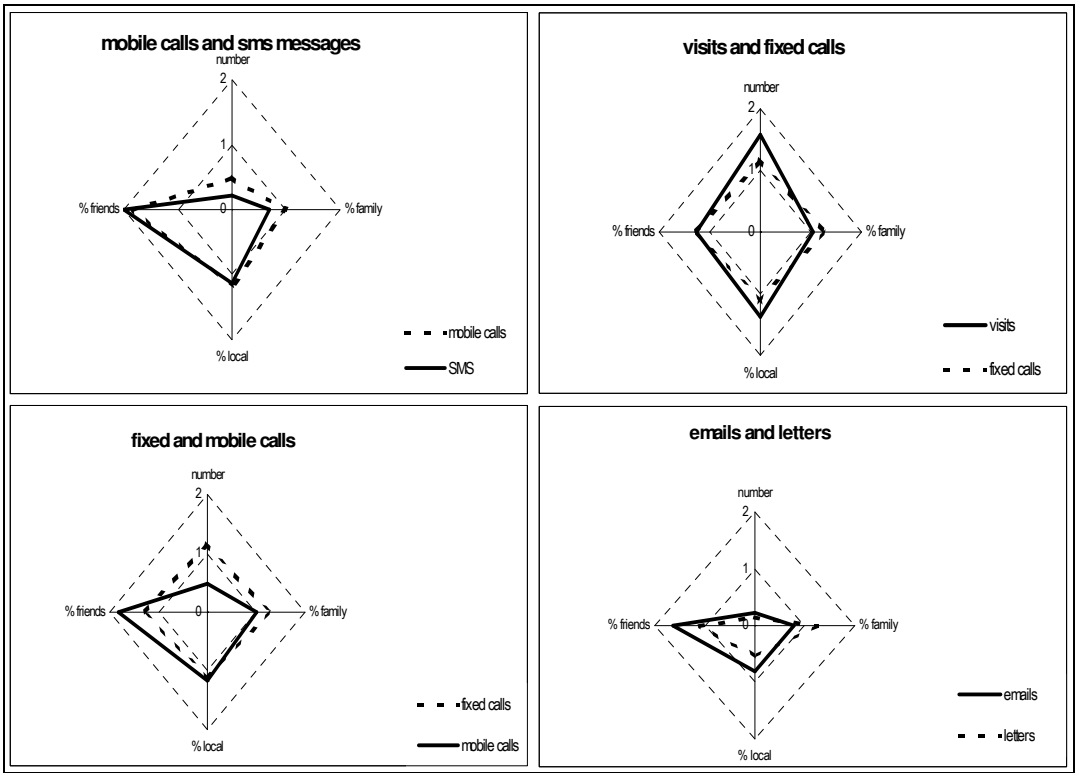


Figure 20. **Information technology profiles of networks**

Visits demand to overcome physical distance, to engage an effort that takes time. Therefore, face-to-face meetings, which constitute, at the same time, the largest sub-network, are the most localised. Also, they are more oriented towards the friends, i.e. they are more self-selected than the contacts with the family, which are norm-ruled and therefore, in part, socially imposed. The part of the network contacted through fixed line telephone calls is smaller than the one for face-to-face contacts. As no physical effort to overcome distance is demanded for establishing a call the network is less localised. The networks contacted *via* the fixed line telephone are rather balanced between friends and family. The network contacted by mobile telephone has structurally the same characteristics as the fixed line network but it is even smaller, and more oriented towards the friends. This is a general tendency already found in the qualitative analysis of P903 study. The SMS-based network exaggerates the aforementioned tendencies. It is the less oriented towards family members and the most towards friends and it is far more restricted. Email and letter-based sub-networks are, on the average, the smallest and the least localised. However, the average covers two distinct sub-networks: one that is local, and the other, international. In spite of these common traits, emails and letters are not sent to the same kind of person. Letters are posted in similar proportions to friends and to the family, whereas emails are more often sent to friends. This panorama gives us an insight in a potential specialisation of the technologies as a consequence of the type of communication partner.

Networks, communications, and residential mobility

The spatial characteristics of social networks and communication patterns can also be related to the patterns of residential mobility. In our sample one in three respondents said that he or she ever moved their residence for more than 50 km away from their actual residence in the past 10 years. Residential relocation has clear consequences for social networks and sociability patterns: mobile persons had larger social networks than the sedentary ones. Even if a mobile person was in general younger[60] (with a mean of 34.6 years vs. 46.2 years for sedentary one) and had a higher level of education (41% of mobile persons have finished tertiary education), this tendency is the same in each

[60] The size of social network varied with age: younger people (especially singles and childless), declared more friends than older groups: 19.5 friends for respondents aged 30 years and below, 15.3 friends for persons aged 31 to 60 years, and 11.6 friends for respondents aged 60 years and above.

country studied and across all age groups. The geographical frame of reference for residential mobility as it was used here was the change of region (50 km) which is more extended than usually used defintion. The region was chosen as the residential relocation within the same region allows movers to maintain their networks, besides looking for new neighbour. Because of its considerable impact on networks and socialising, and thus, on ICT use, residential mobility merits further attention.

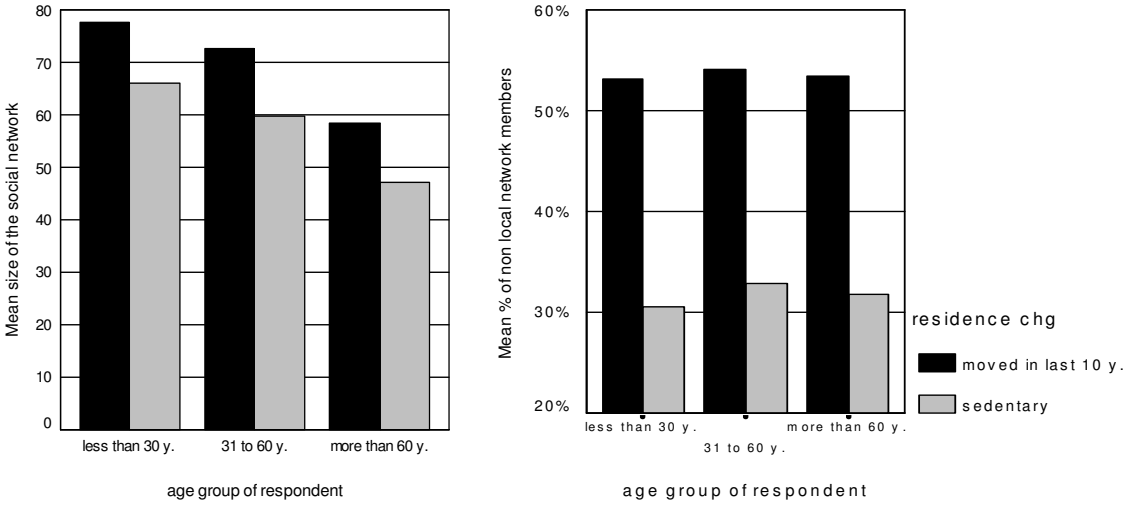


Figure 21. **Network size and % of non-local members by age of respondent**

The effect of residential mobility on the network composition observed in the figure above has an immediate influence on networks, sociability patterns and related telecom uses. As compared to sedentary population, the migrants had only half of their family members living in the same region but twice as many if they lived outside the region. If the number of local friends did not differ between sedentary and mobile persons, the distant friends were almost three times more frequent with migrants. As a result, migrants had significantly more geographically dispersed voice and mail communication than geographically immobile person. The importance of immigrants in long-distance communications is also confirmed by a recent Australian study (Hellwig & Llyod 2000).

The geographical stability over time, “sedentarity”, provides the opportunity to nourish local contacts and to make one’s local network grow. Creating social contacts needs

time as each personal relation has its own story. Therefore, we observe differences in network characteristics between geographically mobile and immobile persons over the time, a fact well long known in urban research (see, for instance, Pfeil 1972).

As the following figure shows, within few years after migration people strongly focus their selection of friends and acquaintances on persons living geographically close, in the same region. After about 15 years of residence, people anchor their network even more within the region, and after about 30 years of residence, there is a further increase. Therefore, the length of residence within a region can be considered as strongly influencing spatial network patterns. The communication patterns follow this network transformation.

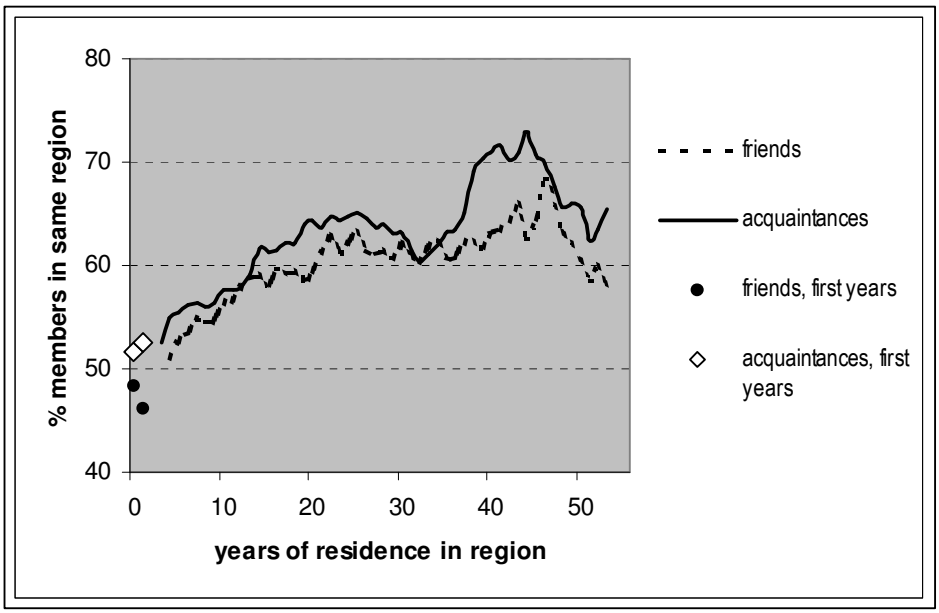


Figure 22. **Length of residence and its effect on the local focus of networks**

Restricting the geographical span of one's network is, of course, not only a matter of residential immobility. There are persons who never left their hometown, and others immigrate from abroad. So even with the same length of residence within a region, there should be differences in the local orientation of one's network depending upon whether the individual is born in the region or not. Age will play a role, as does the structure of the life cycle. Maybe, in small communities people have more spatially focused networks than inhabitants of large conurbations. And the country where people live,

with their different social norms and cultures, might play a role too. This all together should strongly influence the communication means used to maintain the networks.

Separate regression calculations for both the level of local orientation of the network of friends and for the network of acquaintances show that the main forces in both networks are the same. All things equal, the local centeredness of a social network is strengthened by, in decreasing order of importance, the smallness of the network, the length of residence in the region, the age of the respondent, and the fact of being born in the region or having moved into it. National differences, the size of the agglomeration of residence, or gender are either unimportant or impact only feebly. This means for the analysis of networks and ICT use that we can concentrate on central social network measures, leave the influence of socio-demographic variables such as age for another, more in-depth study and focus on common, trans-national tendencies which can be found in all of the countries studied.

Social network dimensions and ICT use: an integrated view

Having analysed the individual components of social networks one by one, we now turn to an integrated study of the influence of network structures on ICT use. Social networks as understood here, are centred upon an individual. An individual's network can be described by its size, its composition (family members, friends, acquaintances and colleagues, neighbours), its intensity (the frequency of interaction or the social distance among its members), its geographical range (members living in the vicinity, the same region, the same country or elsewhere abroad). As we are interested in ICT adoption and use, we also asked for the communication means used to contact the network's members during the last week. To understand ICT use within the context of everyday life, we also asked for the importance of face-to-face visits and letter writing.

Previous research convincingly showed that the characteristics of a network heavily influence the communication structure including the choice of ICTs used for this purpose. Therefore, we hypothesised that the network's characteristics will influence, first, the adoption of a mobile phone, and, second, the intensity of use of mobile phones and of internet email services. In the following section, we shall first, create a typology of social networks based upon our survey data, then look at its impact on mobile phone adoption and use and an email use, set these use in a framework of competitive and

communication means and, finally, look into its effect upon users and non-users of mobiles and internet, so so-called double users.

The overall structure of social networks

Analysing the factors that underlie the different aspects of a network, the following variables were thought to be the most representative and were used in a factor analysis: (1) size of the network (number of first and second degree family members, friends, and acquaintances seen at least several times during the last year, excluding colleagues, school mates, and neighbours); (2) % family members; (3) % friends; (4) % of network members living in same region (around 50 km of the respondent's community); (5) social distance with friends (five-points rank scale).

A factor analysis (principal component analysis) conducted explains 47% of the variation between the variables, which is a respectable level. The two factors obtained mirror the spatial centeredness of a network and its social composition. They can be labelled "local focalisation" and "family orientation". The network of a respondent can be called locally focussed if it is rather small and, at the same time, the majority of contacts are limited to the respondent's region due in part to long-term residence. Respondents are family-oriented if their network is largely composed of family members, if they only have few friends and if they are emotionally not very close to the friends.

Table 14. Social network dimensions

Factor loadings	Network dimensions*	
	Local focalisation	**Family orientation**
% local contacts with social network	0.73	
years of residence in region	0.68	
global size of the social network	-0.65	
% family members within social network		0.79
% friends within social network		-0.76
emotional distance with friends		0.29
% of variance explained	26%	21%

* rotated component matrix only showing loading above 0.25.

In a second step, factor analysis was again employed to find common dimensions that took all of the different means of communicating into account. Three common dimensions of the technology profile emerge: there is, first, a tendency to use the three electronic communications means, the mobile phone, SMS and email messages side by

side. A second tendency shows up with people who prefer to see their kin, friends, and acquaintances in person and use a fixed-line phone for calls. The third profile dimension concerns people who large use fixed-line telephone calls but also letters. The dimensions might be labelled electronics, meeting and calling, and writing and calling. Together, the dimensions explain 66% of the variance in the data.

Table 15. Communication technology use profile dimensions

Factor loadings	Profile dimensions*		
% network members contacted by	**Electronic means**	**Meeting & calling**	**Writing & calling**
SMS messages	0.74		
mobile telephone calls	0.62		
email messages	0.40		
face-to-face		0.54	
fixed phone calls		0.44	0.39
letters			0.27
% of explained variance	29%	20%	17%

* rotated factor matrix, showing only loadings above 0.25

Which type of user best represented the different communication profiles? This structure can be found in all of the studied countries. The first dimension of electronic means is basically a generation phenomenon, with the youngest under 25 years of age the most heavily using the mobile, SMS and emails in combination for their private communication. Italy is the country, which exhibits the strongest a clear electronic communication profile. This profile can be far more often found in large cities, with the young, the mobile, the male, and well-educated. However, today, the combined use of mobiles, SMS and emails is not only linked to young age but especially to persons who have no family obligations or who are recent immigrants. Thus, mid-aged couples whose children have left home are among the more active in using these communication means. It could be interesting to mention that in all of the countries, a strong electronic means profile goes together with a high telecommunications budget. The socio-demographic characteristics of individuals with a strong profile in meeting and calling is far less clear-cut. Older people, people from foreign minorities and those with a long length of residence are far more oriented towards seeing their important others and preparing the meetings by calls on the fixed telephone. Persons with a strong profile in writing and calling have a very specific socio-demographic pattern: they are older and more mobile than the average, they live in larger cities, have a higher level of education, and there are more women in this category.

Social networking and ICT use

We can now better answer our basic question: Do social network characteristics and communication technology profiles go together? Can the use of specific combination of communication technologies be explained by the patterns of the social relations they are intended to support? In fact, two dimensions described well the network patterns, its local focus and its social composition. The network's geographical focus is well linked to technology use. Networks whose members are rarely contacted with electronic communications are small, spatially constrained and depend on contacts nurtured since years, and *vice versa* (the correlation between the degree of local focalisation of a network, see: table 1, and the level of use of electronic means, see: table 2, was r= -0.28). To no surprise, these constrained networks typically correlate with the use of the second communications dimension: face-to-face meetings and fixed line calls (r= 0.25). The evident reason is that the effort necessary to visit someone spatially constrains the network. The second dimension, the social composition of the network, influenced the type of communications means only in the case of electronic communications: the more members of your network are contacted by electronic means, the more likely the network is largely composed of friends (r= 0.16). In short, network composition, size, spatial range, and length of residence in fact influence communication technology profiles. This is especially in the case with mobile persons with large and spatially extended networks. They show a string tendency to simultaneously use mobile telephones, SMS and internet email services and are of prime commercial interest to telecommunications operators.

Conclusion

Concluding, the question one can ask is: is the internet, and *in fine* also mobile internet, something different in comparison to face-to-face or voice interaction? Can internet abolish the geographical distance between people and set up a new kind of interpersonal communication universe? This question is not a new one, the same question was posed also at the beginning of telephone diffusion when social visionaries forecast a kind of direct democracy spread thanks to the electric communication between all Americans (Fischer 1992). This prophecy apparently failed, many things have changed but

strangers still speak very seldom to another. Nowadays, sibyls of the new age of information speak about the "global village" where everyone can communicate with everyone anywhere on the globe. For example, Wellman, an eminent social network specialist who also works on electronic networking, gives us a rather optimistic appraisal saying that "research shows that people interact happily and fruitfully online and in ways similar to face-to-face contact" (Wellman & Frank 2001). This may be true for some "weak ties" but most interpersonal relationships do not exist only online but use online contacts to fulfil the gaps between face-to-face encounters. It is plausible that in the specific case of internet interest groups, of discussion lists members or of chatters, we can observe the communication pattern of "never-see-you-but-still-exchange-with-you." In our private lives, however, this pattern certainly cannot apply to voice interactions like telephone calls. On the contrary, only a fraction of the individuals a person personally knows is also *socially* accessible to the person's telephone conversations (as it is in the case of informal meetings or home receptions). In this sense, the communication devices can very well help to connect people but also act as filters. In the case of telephone users, a certain stabilisation can be observed based upon a limited number of persons called on the telephone. There are always the same family members and friends who called upon regularly with the telephone, whereas with the others, especially not so close family members or acquaintances the degree of regularity clearly diminished. This is a general phenomenon to be observed even with socially or geographically distant networks members, or with job contacts: There is a tendency to establish a restricted circle of persons who are regularly called on the telephone. The social world of telephone contacts is visibly structured around a process of a "coagulation" of ties around a stable core of repeated links, i.e. a social network of communicating persons that is more or less stable over time. Thus, having a potential connection doesn't mean that one really uses it. The "global village" hypothesis can very well turn down just like the telephone myth quoted above. For example, Castells (1997) - albeit he is confident that information technologies have changed profoundly our social world frame of reference producing what he calls "network society" - points also to the "identity question." He sees traditional values (as religions or ethnic identities) or new definitions of local communities as a base for meaningful identification, and that seem to resist the globalisation process introduced in part by

information technology's universalistic credo. There is a paradox of what he and others term "glocalisation", the field lost by the State is occupied at the same time by global, international exchange systems and by reinforced local or regional forms of coordination. From the observation of social networks and social interactions we can learn that even if today the (developed) world is interconnected in a nearly perfect way *through* telecommunication networks, interpersonal electronic contacts are still very closely linked to classic, face-to-face meetings. Most sociologists indicate that the multi-sensorial, face-to-face contact is the model of human interaction, and this founding principle shapes the strong localisation observed in the actual communication behaviour. In this sense, we can ask if the human body is not the ultimate barrier for virtual contacts in the private sphere and also the development vector of telecommunication uses? Just as the human body demands a local environment to fulfil its basic needs (to eat, to sleep, to reproduce…), conversely, the human being as social animal involved in the multiple contacts with other people needs face-to-face interactions to maintain his or her socio-psychological environment.

To paraphrase a well-known marketing slogan the question we can ask at this third generation communication technologies summit is: Can our role as telecommunications operators be described as "connecting people" or is our job more directed towards "maintaining links" between already connected persons? In this way, telcos will provide their residential customers a maximum of interaction possibilities to better organise or to free the time to pass with the people they are important to. Telcos will thus multiply forms of real time or asynchronous interactions adding image to voice or text transmissions, and maybe someday, smell or touch. Providing these social interactions potentials may be defined as the ultimate goal in the provision of communication technologies for the individual customer.

5. La perception de l'utilité des objets techniques : jeunes retraités, réseaux sociaux et adoption des technologies de communication[61]

Par Michael Eve et Zbigniew Smoreda

Les écarts des taux de pénétration des différents objets techniques selon l'âge ont donné lieu à des inquiétudes sur les capacités d'adaptation des personnes âgées à la nouvelle « ère de l'information ». En particulier, la diffusion singulièrement modeste des objets des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans cette catégorie de la population,[62] a fait naître un discours sur le risque d'exclusion et sur la fracture informationnelle. Ce débat a souvent mobilisé les notions d'âge et de génération pour expliquer les différences observées, sans pour autant rendre explicites les mécanismes sociaux à l'œuvre derrière les régularités de génération ou d'âge constatées. En présentant une simple correspondance entre comportements et générations, on peut donner, sans le vouloir, l'impression d'un lien automatique entre âge et attitudes à l'égard de la technologie, ce qui ferait assimiler l'appartenance à une génération donnée à une avancée automatique en âge réintroduisant ainsi implicitement une conception simpliste de l'âge. Le simple fait d'être né dans les années trente, ou d'avoir été jeune dans les années cinquante, par exemple, impliquerait l'adhésion aux modèles de consommation introduits à ces époques. Les générations anciennes seraient ainsi à l'aise avec la technologie de l'automobile ou de la télévision, mais pas avec l'informatique ou les télécommunications modernes. Pourtant, une explication de ce type présuppose une idée réductrice de l'appartenance à une génération. Elle endosse aussi une notion trop linéaire de la manière dont des éléments de la culture caractéristique d'un moment dans la vie d'un individu peuvent se transmettre à un autre moment, plusieurs décennies plus tard. La vie d'un individu contient des changements et des ruptures et la conservation n'a

---

[61] Paru dans *Retraite & Société* 2001, n°33, pp. 22-51

[62] L' enquête « Conditions de vie des ménages » de l'Insee (mai 1999) a observé que 2% des ménages avec personne de référence de plus de 70 ans et 9% des ménages où le chef avait 65-69 ans équipés d'un ordinateur. Ce pourcentage s'élevait à 22% quand il s'agissait des ménages où la personne de référence a entre 50 et 64 ans (mais ici une proportion significative des foyers compte des enfants qui peuvent être les seuls utilisateurs de l'ordinateur). Pour ce qui concerne la connexion à l'Internet à domicile, une récente estimation du « Baromètre Internet 24000 » (ISL-Médiamétrie, 3e trimestre 2000) montre que parmi les individus adultes questionnés seul 9% possède une connexion à domicile. Pour les 50-64 ans, cette proportion est de 5%. Chez les plus âgés elle tombe à 1%.

donc rien d'automatique. Il convient alors de se demander quels sont les mécanismes en jeu et pour quelles raisons certaines personnes peuvent être attachées à leurs « habitudes ». Ces habitudes existent sans doute, comme les difficultés d'apprentissage et ils ont leur part dans l'explication des taux d'équipement différenciés dans les différents groupes sociaux ou les différentes catégories d'âge. Mais au lieu de les penser comme des simples continuités déterminées mécaniquement par le passé, l'attachement aux habitudes, comme des « rituels » du quotidien, on devrait plutôt tenter de les analyser en termes certes de rituel mais au sens propre du terme, comme expression de valeurs ou expression d'une « cosmologie » (Douglas 1966, 1970, 1996), c'est-à-dire, comme une vision de la position des hommes, des femmes, des jeunes, des vieux, des riches, des pauvres, etc. dans leur rapport au monde.

La décision de passer à l'utilisation d'un objet technique, d'investir des ressources dans l'achat réclame toujours un « petit élan ». Maîtriser l'utilisation d'un objet demande une rencontre avec l'objet, la disponibilité de lui porter son attention. Les consommateurs ne franchissent pas ce seuil s'ils ne sont pas « engagés » ou « obligés ». Pour une série de raisons que nous chercherons à analyser, les retraités sont moins sujets que les adultes plus jeunes aux « obligations » à adopter un objet technique (il suffit de rappeler ici l'importance du contexte de travail pour l'apprentissage de l'informatique). L' « engagement » apparaît donc particulièrement important. Mais cet engagement implique une compatibilité avec la « cosmologie » du potentiel utilisateur-acheteur. Dans ce sens, l'adoption d'un objet technique peut être vue comme un acte qui a des déterminants « idéologiques ». L'adoption n'est pas du tout un simple calcul rationnel des « avantages » et des « coûts » de l'objet. Elle est le résultat d'opérations de *valorisation* où un lien est établi entre le mode de vie, les valeurs de la personne et les usages reconnus de l'objet en question. Sans une telle correspondance, il semble improbable qu'un objet technique soit adopté.

Un pas crucial dans le processus d'engagement est la perception de l'utilité. Trop souvent celle-ci est représentée d'une manière simpliste, comme s'il y avait une concordance avérée entre « utilisations » d'un objet et mode de vie d'une personne. En réalité, presque tous les objets (en particulier les innovations techniques) sont

potentiellement à la fois « utiles » et « superflus » et ce sont les valeurs des usagers qui mettent des bornes à l'infinitude des possibilités d'usage ou non-usage.

L'utilité: un concept complexe

Quand nous pensons à un objet technique bien enraciné dans nos habitudes, au point qu'il est devenu un objet de routine qui n'attire plus aucune attention particulière (une « boîte noire »), l'utilité de cet objet apparaît évidente. C'est aussi pour cette raison que le fait de ne pas utiliser un tel objet (parmi les personnes âgées par exemple, parmi les femmes, parmi une population nationale…) peut apparaître « irrationnel ». Puisqu'il s'agit d' « utilité » avérée – une notion apparemment universelle et neutre – il semble difficilement compréhensible qu'on puisse refuser de s'emparer de l'objet. Pourtant, l'utilité est bien loin d'être universelle. Comme Gilli (1988) l'a souligné à partir d'une analyse forte intéressante du concept de *tekhnê* chez les Grecs de l'Antiquité, les idées de l'utilité, de la technique, sont historiquement très variables et ne sont pas du tout neutres. Au contraire, un concept d'utilité peut incarner une valeur politique et servir comme arme sociale pour attaquer ou pour défendre des personnes, des pratiques... Gilli traite des controverses sur l'utilité d'une catégorie de personnes – les *tekhnai* – mais les affirmations sur l'utilité des objets techniques, si évidemment différentes, sont aussi chargées de jugements de valeur.

Les entretiens réalisés auprès d'un échantillon de « jeunes retraités » (55-65 ans, à la retraite depuis 2-6 ans)[63] montrent bien cette complexité de la notion d'utilité. Prenons l'exemple de Mme Robert et de son mari, qui hésitent à acheter un répondeur, même

[63] Les entretiens approfondis ont été réalisés avec 30 personnes (16 femmes et 14 hommes). Nos interlocuteurs sont des personnes en bon état de santé générale, qui habitent seuls (3 veufs, 8 séparés) ou avec leur conjoint (19 personnes), pour la moitié en Ile-de-France et pour la moitié en Bretagne. Les participants appartiennent aux « classes moyennes », ils ont été recrutés d'après l'annuaire téléphonique. Nous les avons interrogées deux fois (les entretiens d'une heure et demie à 2 heures chacun) sur des aspects de leur vie passée et leur réseau social et sur leur utilisation des objets techniques et leurs attitudes vis-à-vis la technologie. De cette manière, nous avons obtenu des renseignements sur le parcours professionnel de nos interlocuteurs, sur leurs attitudes par rapport à la vie à la retraite, les changements intervenus après la cessation de l'activité, leurs tentatives de nouer de nouvelles relations et de commencer de nouvelles activités (associatives, de loisirs, sportives, etc.). Ces informations fournissent un cadre qui permet d'interpréter l'utilisation des télécommunications. En particulier nous avons focalisé sur le réseau social, nous permettant de cerner les éventuels informateurs et médiateurs disponibles dans l'entourage personnel, mais aussi d'identifier les personnes qui puissent constituer le « monde social » des interviewés et influencer leurs attitudes.

s'ils sont tentés: « parce que c'est une utilisation un peu… neutre… c'est pas de travail ou… c'est pas un besoin ». La distinction entre objets de travail et objets qui sont quelque part superflus, ne correspondant pas à des vrais « besoins », est récurrente dans le discours de Mme Robert. Elle regarde l'utilisation privée des téléphones mobiles avec un œil désapprobateur :

> « Pour les gens qui travaillent, pour les gens qui ont besoin d'être contactés tout de suite évidemment c'est très utile; mais quand j'entends 'Ah, bon, tu n'as pas oublié les petits fours et… un litre de rouge' ah, bon… Non, c'est un outil qui est probablement très utile, mais aussi à certaines catégories de gens… parce qu'il y a beaucoup de gens qui l'utilisent comme un jouet… je suis absolument pour ce machin, le portable, mais quand on l'achète pour des raisons sérieuses, pour le travail, choses comme ça. Pour les poireaux et un litre d'eau ? [Non ! - ZS]… »

Pour Mme Robert, le téléphone mobile est donc très « utile » quand il sert à augmenter l'efficacité collective, le rendement au travail, etc. mais il n'est pas justifiable quand il s'agit des usages « futiles ». Dans ce cas, il est particulièrement clair que la construction d'un concept d'utilité implique un jugement moral. On a affaire ici à une vision du monde, une « cosmologie » en sens anthropologique : c'est-à-dire, les paroles de Mme Robert expriment une vision des catégories qui divisent le monde (les gens qui travaillent, etc.) et une idée des relations qui devraient exister entre ces catégories.

Evidemment, tout le monde ne parle pas de l'utilité de cette façon. Tout le monde ne partagerait pas les valeurs de Mme Robert. Mais, comme nous essayerons de le démontrer, toutes les déclarations des personnes interrogées (celles des nombreux techno-enthousiastes, comme celles des objecteurs) sont imprégnées de valeurs. Il serait donc erroné imaginer qu'il existerait en premier lieu une utilité qui devrait simplement être « découverte » par l'utilisateur, une utilité universelle ou intrinsèque à l'objet. En effet, la correspondance entre « besoins » et moyens techniques est différente selon les catégories des personnes (les jeunes, les personnes âgées, l'individu X ou Y... ont tous leurs besoins spécifiques). Mais, en plus, ce qui est défini comme un « besoin » est profondément associé aux valeurs de la personne. Le fait de reconnaître l'« utilité » d'un objet technique ne peut être séparé du jugement de valeur qu'il exprime.

L'importance de la perception de l'utilité dans le processus d'acquisition et d'adoption des objets techniques a souvent été remarquée et n'est pas propre aux retraités (Flichy

1995). Mais si nous prêtons attention à ce qui émerge du discours des personnes interrogées quand elles parlent de l'utilité en admettant la signification « idéologique » de cette notion, cette centralité apparaît sous une autre lumière. Il devient clair que ces personnes doivent se passionner d'abord pour une innovation (ou, au contraire, elles s'ennuient et se sentent distantes à son égard) avant de juger l'objet en question comme « utile ». Le ton excité de beaucoup de déclarations de ceux qui parmi les personnes interrogées, sont des « enthousiastes » d'un objet technique, nous montre que la perception de l'utilité n'est pas une constatation neutre d'une correspondance entre besoins et moyens techniques, mais une expression de plaisir, une déclaration de la volonté d'utiliser. La conviction qu'un instrument est utile est davantage une expression de la disponibilité de l'essayer et d'investir du temps dans l'expérimentation, que le résultat d'un froid calcul des avantages et des inconvénients en terme de coût, d'ergonomie ou de pratique. L'évaluation de l'« utilité sociale » d'une catégorie des personnes (comme les *tekhnai*), l'appréciation d'un objet technique comme « utile » soulève aussi des questions de *reconnaissance sociale*. Nous ne sommes donc pas face à un ajustement isolé entre style de vie et une innovation technique qui, à travers des étapes successifs de domestication de la technologie, va aboutir à la perception de la possibilité de l'incorporer dans sa propre vie (Silverstone et al. 1994). Au contraire, quand les personnes parlent de l'utilité (ou de l'inutilité) d'un objet technique, elles expriment une attitude qui fait partie intégrante de l'ensemble de leurs attitudes vis-à-vis du monde physique et social.

Cependant, si tous les groupes d'âge agissent de cette manière « idéologique », les idéologies ou les « cosmologies » des retraités d'une génération donnée – et aussi leur situation sociale – ont naturellement leur spécificité. Si l'on veut comprendre les résistances à l'usage des technologies d'information, c'est dans ce champ qu'il convient de chercher. Comme la valorisation d'un objet technique, le jugement selon lequel il est digne de prendre une place dans le monde de l'utilisateur potentiel (son « utilité »), est un accomplissement collectif et il est nécessaire d'étudier les usages dans le contexte d'un réseau d'utilisateurs.

Le réseau social comme « canalisateur » de la circulation des objets et savoirs techniques

Notre étude porte sur les réseaux sociaux au sein de la catégorie sociale des « jeunes retraités ». Au départ, l'idée de base était que la réceptivité de ces personnes aux nouvelles technologies pourrait être influencée par leur insertion dans un certain type de réseau familial, amical ou de voisinage. Il semble en effet possible que l'entourage personnel apporte plusieurs types de ressources et exerce différents types de pression favorisant ou non l'adoption des outils de télécommunications. Cet entourage peut devenir une source d'information sur l'existence, l'utilisation, le coût ou la qualité d'un objet technique. Il peut fournir assistance et savoir-faire pour l'installation (et plus tard assurer la « maintenance ») d'un objet technique, voire guider les premiers pas du nouvel utilisateur. Finalement, il peut exercer des pressions sur le retraité afin qu'il adopte un objet de communication ou même l'offrir en cadeau pour accélérer ce processus.

Cette liste, non exhaustive, suggère le type de mécanisme en jeu : des informations, des soutiens, des petites pressions sociales, issus de l'entourage, influenceraient les choix des personnes à la retraite. De surcroît, on peut s'attendre à ce que l'insertion dans un réseau d'utilisateurs soit essentielle pour plusieurs raisons d'ordre général. Les personnes de l'entourage personnel peuvent jouer un rôle fondamental dans la construction de valeurs et de styles de vie, indispensables pour donner du sens à l'objet analysé. Cela est particulièrement évident dans le cas des technologies de communication. Il y a en effet très peu d'incitations, par exemple, à utiliser le courrier électronique si l'on ne trouve pas dans son réseau personnel des correspondants potentiels. De manière générale, il semble possible que la valorisation d'un objet technique, ainsi que les pratiques et les formes de vie qu'il implique, soit un processus en grande partie mis en acte à l'intérieur de l'entourage personnel, dans la mesure où les objets techniques destinés au grand public sont surtout utilisés dans le contexte de la vie familiale ou privée. Finalement, l'utilisation d'un objet technique dans l'entourage d'une personne a sans doute un effet diffus de familiarisation. La présence de personnes ayant des besoins et un style de vie assez similaire, et qui utilisent ou tout simplement parlent d'une innovation technique suggère sans doute que le produit en question

pourrait être utile également pour soi, l'éventuelle distance ressentie vis-à-vis de certains objets tend alors à s'évanouir. En voyant sa sœur, un ami… utiliser un objet technique, il en devient du coup plus abordable, moins étrange. L'objet commence à être défini moins comme un instrument de spécialiste, ou un signe de statut de quelques cercles élevés ou excentriques de la société, et davantage comme un objet qui pourrait faire partie de l'environnement domestique.

On peut donc imaginer que la diffusion d'une innovation technique au sein de la population passe par le biais des entourages personnels, plus encore que par un simple mécanisme lié au prestige social. Dans les sciences sociales, la diffusion d'une innovation est le plus souvent décrite comme un processus qui part d'en haut, d'une élite de « pionniers », pour s'élargir à un cercle encore restreint « d'innovateurs », normalement issus des classes sociales élevées ainsi que des classes d'âge plus jeunes, pour se répandre graduellement dans la population générale, à la seule exception près des « retardataires » (*late adopters*), presque exclusivement recrutés parmi les secteurs économiquement défavorisés, les moins instruits et les plus âgés de la population (Rogers 1995). Cette hypothèse diffusionniste, dite « trickle down hypothesis », dans laquelle une transmission essentiellement indifférenciée se répand à l'intérieur de la population comme un liquide qui part du sommet de la structure et graduellement, presque par automatisme se retrouve en bas, peut sembler utile pour l'interprétation des données à haut niveau d'agrégation. Toutefois, il y a plusieurs exceptions à un modèle de diffusion hiérarchique de ce type, comme par exemple la diffusion de la télévision dans les années soixante, ou celle plus récente des téléphones mobiles. Mais surtout, ce modèle ne propose aucune explication des mécanismes en jeu. Les acteurs sociaux en sont étrangement absents et les consommateurs sont présentés comme des êtres essentiellement passifs, qui ne font qu'imiter, après un certain laps de temps, les fameux « pionniers » et autres « branchés ». Nos connaissances générales du processus quotidien d'adoption des objets techniques ne confirment pas, loin s'en faut, une telle image de passivité des utilisateurs (cf. Mallein et Toussaint 1994) et les résultats de nos entretiens avec les jeunes retraités nous ont particulièrement conforté dans cette idée.

Famille et amis : les points de passage…

Analysons à présent quelques exemples concrets illustrant le rôle direct des membres de l'entourage personnel sur l'adoption des objets techniques. En faisant référence à la liste des types d'influence dressée plus haut, il apparaîtra évident que plusieurs des mécanismes préconisés semblent bien exister.

Le cadeau :

> « Le téléphone sans fil, c'est mes enfants qui me l'ont offert il y a trois ans. C'était une initiative des enfants parce que j'habitais un pavillon où il y avait un étage et un sous-sol et je courrais sans arrêt quand le téléphone sonnait (...) Alors ils m'ont dit 'Ecoute c'est pas possible, tu vas tomber dans l'escalier, on va t'offrir un téléphone, comme ça tu peux le descendre, il te suivra partout' »
> Q: Et vous n'en avez pas ressenti le besoin vous-même?
> « Non. Je n'ai pas trouvé l'idée... mais ils sont allés peut-être au devant et puisqu'ils savent que je ne suis pas spontanée envers la nouveauté. »

Les pressions :

> « C'est mes enfants qui m'ont dit : 'Ecoute, achète-toi un répondeur, tu n'es jamais chez toi. On ne peut jamais te joindre maintenant que t'es à la retraite' »

L'apprentissage :

> « Ma fille m'a prêté un petit ordinateur et son mari et elle m'ont donné des cours, ils essayent… et donc j'essaie… »
>
> « Puisque c'était eux qui me l'ont offert, ils ont dû en même temps m'expliquer le fonctionnement. »
>
> « J'ai commencé à manipuler et puis mes anciens collaborateurs, mes collaboratrices m'ont aidé. Je n'ai pas suivi de cours mais de temps en temps j'allais les voir et ils m'ont montré ce que je pouvais faire avec mon ordinateur. »

Des informations, une proximité rassurante :

> « C'était le secrétaire [de l'association] qui nous a dit qu'un téléphone mobile serait très utile. »
>
> « Je l'ai pris surtout par rapport à mon amie à Vannes. C'était elle qui m'a conseillé, qui l'a pris en premier. Elle m'a donc conseillé. »
>
> « Je l'ai vu [internet] chez ma fille parce qu'elle communique comme ça, elle fait les recherches comme ça. »

L'effet global de ces influences de l'entourage personnel consiste en une diffusion de l'innovation technique au sein de la population par « grappes ». On trouve rarement d'utilisateurs isolés d'un nouveau produit, mais plutôt des personnes entourées par d'autres qui sont, elles aussi, utilisatrices. Les utilisateurs d'internet ou du téléphone mobile que nous avons interrogés sont tous des personnes entourées par d'autres utilisateurs. On est ou on n'est pas dans un « cercle » d'usagers du mobile ou de l'internet. On pourrait penser qu'il s'agit là d'une spécificité des instruments de communication. Mais en réalité, il y a beaucoup de fonctions de ces systèmes techniques qui ne nécessitent pas d'interlocuteurs parmi les parents ou la famille. Les usages d'internet dont nos interviewés ont la conscience la plus nette sont aussi ceux purement impersonnels comme la recherche d'information ou le « télé-achat » (appelé par les marketeurs, mais jamais par nos interlocuteurs, « e-commerce »). Pour ce qui concerne le téléphone mobile, la communication peut très bien se faire avec les téléphones fixes. Donc, formellement parlant, l'existence d'autres usagers de l'entourage personnel n'est pas nécessaire. Pourtant, l'analyse du trafic téléphonique de nos interviewés (le téléphone fixe) montre que les personnes qui possèdent un téléphone mobile sont aussi celles qui téléphonent le plus (à partir de leur domicile) vers les autres numéros mobiles. En d'autres termes, elles ont plusieurs personnes dans leur entourage qui ont un téléphone portable. Cela semble confirmer l'hypothèse d'une distribution par « grappes » d'utilisateurs (ou de non-utilisateurs). Le même phénomène semble exister pour l'internet (Lelong et Thomas 2000).

…et les barrages

Si l'appartenance à un « cercle » des utilisateurs nous apparaît comme une condition nécessaire pour l'adoption d'un objet technique, cette condition est-elle pour autant suffisante ? La transmission à l'intérieur de l'entourage personnel est loin d'être simple. Pour adopter les termes de Simmel repris par Vincent Caradec (1999), les relations peuvent être des « ponts » comme des « portes ». En particulier, la nature de certaines relations familières peut représenter selon les cas autant une entrave qu'une aide à l'apprentissage ou à la transmission technique entre les individus et les générations. Les entretiens effectués nous ont obligés à partiellement repenser nos hypothèses de départ, nous contraignant à reconnaître qu'elles contenaient un résidu de cette approche

« diffusionniste » critiquée par Bruno Latour (1995). En effet, la métaphore de la « circulation des connaissances » à l'intérieur des réseaux sociaux risque d'être quelque peu naïve. Les informations, la confiance, l'influence, les valeurs ne circulent pas dans les réseaux d'une manière automatique. Si le modèle de la diffusion technique basé sur les réseaux est bien préférable à celui qui imagine des individus isolés et divisés en grands blocs (catégories socio-économiques, classes d'âge, etc.), agissant sous l'influence de vagues forces sociales (modes, tendances, changement social, évolution technique, etc.), il ne faudrait pas non plus envisager ces réseaux personnels comme des objets indifférenciés à l'intérieur desquels la transmission serait automatique. Il suffit d'un moment de réflexion pour se rendre compte qu'il n'est pas suffisant de côtoyer des amis, des parents pour subir leur influence. Les réseaux sociaux de nature amicale, professionnelle ou familiale sont très peu homogènes, leurs membres ayant des valeurs, des intérêts, des attitudes et des ressources souvent fort différentes.

Nos entretiens ont en effet clairement confirmé que même si les membres de l'entourage personnel exercent souvent une influence remarquable sur les attitudes à l'égard de la technologie, ce n'est pas toujours nécessairement le cas. Rappelons-nous, par exemple, que la transmission de savoirs (technologiques ou non) implique l'installation préalable d'une relation « d'autorité pédagogique » (Bourdieu et Passeron 1970). L'existence d'une relation avec un ami ingénieur, un fils expert informatique, etc. ne sert à rien si la forme de la relation ne conduit jamais à des situations où l'ami, le fils, etc. impose son cadre de référence intellectuel, cadre accepté par l'autre personne. Ainsi, à première vue, on pourrait penser que les petits-enfants possèdent des connaissances utiles sur la manipulation de certains objets techniques (l'utilisation d'un ordinateur pour les jeux, par exemple, ou la programmation de la numérotation automatique sur le téléphone). Certains auteurs (Attias-Donfut 1999 ; Caradec 1999) semblent d'ailleurs suggérer la possibilité qu'une transmission de ce type pourrait être significative dans la diffusion des nouvelles technologies. Dans notre recherche, nous n'avons relevé que très peu de cas de ce type. Les exemples de résistance à l'établissement d'une relation « pédagogique » sont en effet beaucoup plus nombreux :

> « J'ai une petite fille qui joue à l'ordinateur depuis [l'âge de] deux ans… Je me bagarre avec elle parce qu'elle ne me laisse pas toucher la souris. Je voudrais jouer avec elle, mais elle m'empêche! »

> « C'est elles [les petites-filles de 5 et 14 ans] qui ne me laissent pas faire. Elles disent que c'est un jeu pour faire ça, ça et ça, mais… »

Les impressions d'un formateur en informatique de Brest vont dans le même sens. Quand nous lui demandons si les enfants ou les petits-enfants transmettent leurs connaissances à leurs grands-parents, il répond : « Non ! » en riant, mais d'un ton décidé. A son avis, les enfants pensent ne pas avoir de temps, tandis que les petits-enfants veulent tout simplement continuer à jouer. Si les petits-enfants ne se montrent pas très friands du rôle d'enseignant, impliquant d'être patient, de se mettre à la place de l'autre, d'expliciter ses connaissances, etc., c'est aussi les grands-parents qui résistent à l'idée d'être élèves. Quand l'enquêteur suggère à une grand-mère ce type d'apprentissage, elle proteste, un peu indignée: « Mais je ne suis pas complètement nulle! Je sais utiliser l'ordinateur, eh ! ». Les grands-parents ne sont pas donc toujours disponibles à se soumettre à l'autorité pédagogique de leurs petits-enfants, qui peuvent aussi se sentir mal à l'aise dans l'exercice d'une telle autorité. Les deux aspects coïncident et créent une situation où l'éventuel apprentissage technique peut échouer rapidement. L'adulte est distrait et l'enfant est peu systématique dans ses explications. Ni l'un ni l'autre ne donnent suffisamment de temps à l'expérimentation qui permettrait la correction de perspective sollicitée même par une tâche plutôt simple, comme l'enregistrement des numéros dans la mémoire d'un téléphone. Même quand les grands-parents et les petits-enfants possèdent des connaissances techniques, celles-ci restent dans des compartiments étanches, comme dans le cas de Monsieur Dupont :

> « Mes petits-enfants viennent jouer là [à l'ordinateur], mais je ne comprends rien [aux jeux]. Et moi j'ai essayé de les initier pour faire le courrier [électronique]. Des choses comme ça, ça ne les intéresse pas. Ils n'ont pas de besoin, ils voient pas d'utilité. »

Des problèmes similaires émergent aussi dans les relations des retraités avec leurs propres enfants. En fait, nous avons trouvé relativement peu d'exemples de fils ou de filles ayant engagé leurs parents dans un véritable processus d'apprentissage technique. Souvent l'échange se limite à une simple relation d'assistance. Les uns et les autres légitiment l'absence d'apprentissage par le manque de temps : faire une opération soi-même prend moins de temps que de rendre une autre personne capable de la faire. Il faut néanmoins rester assez prudent face à cette évocation du « manque de temps » : cet

argument est souvent utilisé comme une justification socialement acceptable pour échapper à une situation où l'on est mal à l'aise. Il apparaît plus probable que le type de relation qui existe entre beaucoup de parents et d'enfants adultes tend à exclure l'exercice de « l'autorité pédagogique ». Comme le remarque Monsieur Lucas, la transmission à l'intérieur de la famille « est compliquée ». Souvent, il risque d'y avoir confusion entre l'autorité pédagogique et d'autres types d'autorité ou de formulations détournées de critiques. Une certaine irritation peut vite s'installer entre parents et enfants penchés ensemble sur un objet technique.

Outre les tensions qui peuvent émerger lors de la tentative d'apprentissage, il s'agit aussi du fait que souvent les personnes préfèrent une claire séparation des rôles. Une mère peut alors s'amuser à jouer la femme étourdie vis-à-vis de son fils. L'attitude de Mme Dufour semble contenir ce thème. Son fils la « taquine » parce qu'elle n'est pas « au courant » des innovations modernes. D'une part, cela semble l'inciter de temps en temps à répondre à une espèce de défi amusant (elle déclare avoir acheté un nouveau téléphone pour rester à la mode), et d'autre part, elle savoure le fait que son fils soit plus « moderne » qu'elle-même : « Lui, il est au courant. » Ces échanges plaisants sont un moyen de se confirmer mutuellement dans son identité. Il apparaît alors que les rôles familiaux ne sont pas sans effet sur la transmission intrafamiliale des connaissances techniques. Dans le cas de Mme Dufour et son fils, le badinage semble se focaliser sur l'opposition jeune-vieux, moderne-ancien mais aussi sur la division homme-femme. Si, pour un grand nombre d'individus, la technique est sexuée (Hopkins 1998), cela implique que les personnes qui accordent une valeur à la séparation des rôles sexuels peuvent aussi valoriser la délégation d'un certain domaine de la technologie à leur mari - leur femme, leur fils - leur fille. Procéder autrement ce serait diminuer par exemple du même coup la virile masculinité ou la charmante féminité de son propre conjoint. Les rôles sociaux ne sont pas simplement imposés en imitation de modèles extérieurs, les personnes jouent ces rôles et s'attachent à eux. Dans certaines situations, il est clair que les intérêts de la transmission efficiente de l'information peuvent être relégués au deuxième plan : il y a des enjeux bien plus importants! Le fait que l'apprentissage de la technique soit toujours enraciné dans les relations sociales signifie inévitablement que ce ne sont pas les critères de la rationalité économique qui dominent. C'est ainsi que

dans certains cas les membres de la famille établissent une division du travail pour que chacun trouve son « domaine ». Ainsi Monsieur Paul est-il content de rendre service à ses fils en faisant du bricolage, car il est « plus bricoleur » qu'eux. Il vient de faire la tapisserie dans une chambre chez son fils aîné :

> « Maintenant, il me demandera de faire quelque chose bientôt sans doute. La tapisserie est un petit peu mon domaine donc ».

Par contre le magnétoscope rentre dans le domaine de ses fils :

> « Des fois j'ai des problèmes avec mon magnéto. Quand j'ai changé ma télé-là, j'avais du mal à la régler, je comprenais pas trop bien. Eux, ils connaissent ça, quoi. Seulement, ils me règlent ce que je demande sans trop m'expliquer. Alors, si ça se reproduit, eh, ben je me trouve dans la même situation. »

On peut supposer que ce type de relation tend à exclure une vraie transmission des savoirs techniques. Ses fils lui expliquent mais « ça va très vite », et M. Paul n'insiste pas (« de toute façon comme ils viennent souvent… »). M. Paul a passé la moitié de sa vie active comme électricien, il n'est donc pas dépourvu de connaissances techniques, mais il préfère respecter la division des rôles établie (« ça se passe très bien comme ça »). Cette division des rôles est aussi associée à une certaine attention à ne pas excéder les limites des relations. M. Paul est intéressé par l'achat d'un téléphone portable, mais il ne pense pas demander conseil à ses fils : « Je ne vais pas imposer ça à mes fils quand il y a du personnel à France Télécom pour faire ça ».

Les blagues usuelles sur les tensions provoquées par la situation du mari qui apprend à sa femme la conduite de la voiture familiale pourraient faire penser que la relation entre conjoints est particulièrement peu adaptée à la transmission des connaissances techniques. En réalité, nos interviewés nous ont fourni plus d'exemples de transmission entre conjoints qu'entre parents et enfants. En particulier, plusieurs femmes ont utilisé les connaissances informatiques de leurs maris anciens ingénieurs, informaticiens, etc. En même temps, la nature de la relation pose ici aussi des limites à l'apprentissage.

En dehors des relations de parenté, nos entretiens n'apportent pas beaucoup d'exemples où des conseils ou des encouragements viendraient directement des amis. Mais, une fois encore, nos retraités semblent aussi peu enclins de demander plus qu'une rapide

information ou un point de vue à leurs amis. En revanche, les personnes impliquées dans les activités associatives apparaissent davantage à même d'entrer dans une situation d'apprentissage. Evidemment, la situation même de la vie associative, proche de celle des situations de travail, introduit une relation d'apprentissage difficilement comparable au contexte du domicile. Ce rôle spécifique des associations comme lieux d'incitation à l'adoption des innovations techniques sera brièvement discuté plus loin.

Nos résultats indiquent que l'appartenance à un « cercle » d'utilisateurs est une condition nécessaire de l'adoption des objets techniques récents. Cependant, les cas d'apprentissage direct d'amis ou de membres de la famille ou les cas de dons ne semblent pas assez nombreux pour expliquer la distribution des objets de communication parmi nos interviewés. Il nous faut donc enrichir les explications proposées ci-dessus. Les témoignages ne laissent pas de doute que l'achat, l'apprentissage, l'utilisation des objets de télécommunications soient des actes « individuels » dans le sens que presque tout l'équipement de nos interviewés est acheté individuellement ou en couple. Nous avons en fait relevé un nombre limité de cadeaux d'objets téléphoniques. Pourtant, cela ne signifie pas que l'influence des autres soit absente, mais le rôle joué par les objectifs, les préférences, les valeurs et les modes de vie des retraités interviennent aussi dans ce processus.

Technologies et émotions

Examinons quelques exemples de ces attitudes à l'égard des technologies, en commençant par les « enthousiastes ». Ainsi, plusieurs personnes interrogées, grands utilisateurs de la technologie, s'expriment avec le langage de l'enthousiasme. Mme Deschamps rit avec plaisir au souvenir de l'installation d'un nouveau téléphone il y a quelques semaines. Elle s'est beaucoup amusée en mettant en marche les nouvelles fonctions, qu'elle qualifie de « supers » :

> « Oui! J'aime bien les gadgets! J'aime bien tous les petits trucs nouveaux que je trouve… et ça me…
>
> Q. : Et vous aimez bien les mettre en marche?
>
> Ah, voilà, oui, oui, oui… Si je vois quelque chose technique qui est amusant… je ne peux pas m'empêcher d'y aller là. Il y a quelques années ils avaient sorti des

> dispositifs de poste avec double cassette, pour enregistrer l'une sur l'autre. Et j'avais pensé, c'est sympa, on pourrait faire des montages, des choses comme ça. »

Mme Flandrin met également l'accent sur le plaisir trouvé dans l'utilisation de l'ordinateur et de l'internet : « Je m'amuse énormément ! C'est vrai. Ca me distrait ». Des mots comme « super », « amusant », « merveilleux », « sympa » apparaissent fréquemment dans les discours. Un témoignage du fait que le rapport avec la technologie se réduit rarement à un calcul froid et « objectif » des coûts et des avantages. L'examen des discours des personnes autour de leur décision d'acheter ou de ne pas acheter, d'utiliser ou de ne pas utiliser met tout de suite à l'évidence le manque de réalisme d'un modèle du consommateur avec des besoins fixes choisissant de simples « moyens » technologiques parmi ceux qui sont disponibles pour les « satisfaire ». Les objets techniques sont chargés de valeurs, comme l'est aussi l'acte de dépenser de l'argent. Ils sont donc beaucoup plus que des moyens pour obtenir des buts tout à fait indépendants. Les objets techniques peuvent être « amusants », tout simplement parce qu'ils donnent accès à une maîtrise du monde, une sorte de défi : « Je m'amuse bien à essayer toutes les fonctions, à jouer avec les boutons pour voir ce qui arrive ». Mais ils peuvent aussi évoquer une émotion plus profonde liée à l'idée qu'on est en train de « découvrir », d'« apprendre » un nouveau monde :

> « [Grâce à l'internet] C'est le rêve, je passe mon temps à apprendre, à découvrir un tas d'auteurs que je ne connaissais pas et qui sont de premier ordre. Tout ce que j'ai pas eu le temps de faire, je le fais maintenant. »
>
> « Il y a un site sur les mathématiques… c'est une merveille ! Si vous vous intéressez un petit peu à l'actualité pour savoir dans quel univers vous vivez, vous allez voir le site Voltaire. C'est époustouflant ce qu'on apprend et qui n'est jamais dans les journaux. »
>
> « [Ordinateur] C'est un engin magnifique. C'est fou ce qu'on peut faire avec ça. »

ou Mme Dujardin :

> « Je trouve que c'est une ouverture sur le monde entier. Quand vous pensez qu'avec internet vous pouvez, par exemple… (…) Il y a plein de choses qu'on cache, qu'on cache. Des guerres qui existent actuellement dont on ne parle pas du tout, parce que ça n'arrange pas les... il y a pleins de choses qu'on ignore, parce que ça n'intéresse pas les hommes politiques, ça n'intéresse pas les pays… Et je pense que par internet on aura une quantité tellement énorme d'informations contrastées sur tous les événements qu'on aura une idée plus juste peut-être de ce qui se passe… Je suis toujours à l'affût de l'information, de la connaissance des

> choses, je suis toujours curieuse, de la découverte de quelque chose, je le trouve extraordinaire internet. »

Le ton excité de ces affirmations ne laisse aucun doute sur le degré d'implication émotionnelle qui accompagne et même précède la décision d'investir dans un objet technique. Ces témoignages suffisent à écarter l'idée que le rapport à la technologie soit neutre et froid. Et, si l'on admet qu'on a affaire à des sentiments, des valeurs et des styles de vie, il devient alors incontestable que tous ces facteurs doivent être pris en compte dans l'analyse de la diffusion des objets techniques. On ne peut comprendre l'enthousiasme de Mme Dujardin, par exemple, sans le saisir dans le cadre de son idéologie « métropolitaine » et de son opposition aux attitudes « provinciales » qu'elle critique ouvertement (ville de province où elle est retournée vivre après une existence passée en grande partie à l'étranger).

Bien sûr, tout le monde n'exprime pas les mêmes sentiments positifs. Au contraire, beaucoup de personnes interrogées affirment qu'elles « n'aiment pas les machines » :

> « Je n'aime pas les machines… Je suis un intellectuel parfait. Ma femme adore les automates. Ma femme, elle se ruinerait en automates et, moi, j'ai horreur des automates ! Parce que ça copie la vie, mais ce n'est pas la vie. J'ai horreur des automates ! Je n'aime pas les machines ! »

> « Ce n'est pas ma tasse de thé. Je n'aime pas les machines. Moi, ce que j'aime, c'est les arts, quels qu'ils soient, les expositions, les vieux châteaux, la musique, la lecture. Sorti de là…»

Néanmoins, dans tous ces cas, négatifs ou positifs, on adopte toujours une attitude bien définie à l'égard des technologies. En écoutant le discours des usages (et des non-usagers), on n'entend jamais une évaluation neutre des caractéristiques techniques, mais un exposé beaucoup plus chargé et imprégné par une vision personnelle du monde. Les enthousiasmes aident probablement les passionnés de technologies à vaincre l'incertitude qui inévitablement subsiste autour d'un objet technique relativement nouveau. Il faut se rappeler que se lancer pour la première fois dans l'achat d'un objet implique souvent une dose de confiance. Si l'on ne l'a jamais utilisé, on ne sait pas vraiment quel rôle il peut jouer dans notre vie. Il faut donc décider sur la base d'une image plus que sur l'expérience. L'« utilité » tellement cité par nos interviewés, n'est découverte essentiellement qu'après l'achat. En ce sens, elle n'est qu'une confirmation

et une justification du choix fait auparavant. On pourrait faire une analogie avec les instruments scientifiques qui, comme le démontre Latour (1989), marchent « quand tout le monde est convaincu ». En effet, avant d'acheter un produit technique qui vient de sortir, on a d'habitude une idée plutôt vague de ses fonctions et donc de sa potentielle « utilité ». Dans ce contexte d'incertitude (similaire à celui décrit par Latour), l'enthousiasme peut s'avérer décisif. Mme Flandrin persiste à utiliser son logiciel de dessin, même si celui-ci lui prend beaucoup plus de temps que le dessin fait à la main, parce qu'elle croit à la technologie (« Oui, je suis pour. J'ai toujours été. ») et elle s'amuse : « Tous les premiers essais ont toujours loupé. C'est bien connu. Mais si on se met dans la tête qu'un jour on va aller vite, bon c'est fait… Parce qu'on arrive… si on y croit. » En s'identifiant ainsi avec les pionniers de la technologie, Mme Flandrin « croit » suffisamment pour continuer ses tentatives de dessin assisté par l'ordinateur.

La valeur d'être joignable

Evidemment, tout le monde n'est pas enthousiaste de la technologie, pour beaucoup elle n'a d'ailleurs pas de valeur en soi. Mais un objet technique peut devenir associé à des valeurs fortes qui le valorisent par « contamination ». De la sorte, un objet de télécommunication peut être perçu comme « utile » ou même « nécessaire » s'il s'insère dans un champ particulièrement valorisant comme celui du maintien des liens familiaux ou amicaux. Plusieurs personnes interrogées ont acheté leur répondeur après le départ à la retraite, par exemple. Elles expliquent cette petite innovation domestique en faisant référence au besoin (c'est-à-dire à la valeur) de maintenir le contact avec la famille, en particulier avec leurs enfants, mais aussi avec les parents dans le cas où ceux-ci sont malades ou vulnérables. Le téléphone mobile est utilisé de la même façon pour fournir une voie de communication toujours disponible et ouverte au contact :

> « On ne savait plus où me joindre. En particulier les enfants, ce qui est grave bien sûr. »
>
> « Je suis toujours à l'écoute. J'ai acheté un portable à cause de ça. Là on a décidé de partir trois jours…Tout le monde est prévenu, elles ont mon numéro de portable et je l'aurai toujours sur moi. [Ma mère] peut tomber dans les escaliers, c'est ça que je crains. »

Parlant du mobile, les personnes interrogées mettent fréquemment l'accent sur la possibilité d'être appelé plutôt qu'appeler. Au-delà des urgences, il y là a un désir plus

général de maintenir les liens avec la famille et surtout avec les enfants. Le portable est donc valorisé comme instrument de réception plus encore qu'instrument d'émission de communications. On pourrait penser que les retraités, restant plus de temps à la maison que les actifs, seraient facilement joignables. Mais certaines personnes déclarent le contraire :

> « J'ai pris le répondeur quand j'ai parti à la retraite… parce que je n'avais plus d'horaires, je n'avais plus de téléphone au bureau. »

> « Quand je travaillais, ou j'étais au bureau, ou le soir j'étais à la maison. On savait où me joindre. »

Les personnes ayant accès au téléphone sur leur lieu de travail (la plupart des employés, cadres, etc.) ont effectivement deux nœuds de communication assez fixes. Surtout pour les personnes mariées, la maison et le bureau sont deux points de repère importants permettant de les contacter sans difficulté, soit en laissant un message à transmettre, soit directement. Après la retraite, les mouvements journaliers des personnes peuvent devenir moins prévisibles et irréguliers. Même s'ils passent alors plus de temps à la maison, la moindre prévisibilité de leurs occupations quotidiennes et, de surcroît, l'impossibilité de passer par des intermédiaires du foyer ou du travail pour laisser un message donne l'impression aux enfants et amis qu'ils sont difficilement joignables. Quelques-uns de nos interviewés nous ont fait part de remarques qui leur ont été adressés à ce propos : « Mes amies me disaient : 'Tu n'es jamais à la maison' » (voir aussi : Mercier 1997). De tels propos sont parfois énoncés sur le mode de la plaisanterie pour mettre en valeur le dynamisme du retraité. Mais ils tombent sur un terrain bien préparé parce que beaucoup de retraités semblent particulièrement sensibles au fait de maintenir les contacts avec la famille et les amis (dans certains cas, on peut même parler d'une soif de contacts).

Les comportements de nos retraités envers le répondeur et le téléphone mobile semblent donc nous permettre d'écarter l'idée de résistances à la technologie liées à l'âge. Apparaissent plus pertinentes les explications basées sur la situation « objective » (déplacements, horaires, etc.) et sur les préoccupations qui forment un sens du « besoin » ou de « l'utilité ». D'un côté, l'achat d'un répondeur ou d'un téléphone mobile après la retraite peut être vu comme réponse à un changement de situation

personnelle. Les retraités se comportent ici comme les autres catégories d'âge : moins les mouvements sont prévisibles, liés à des pôles fixes, à des horaires réguliers, plus l'on est attiré par les moyens de téléphonie mobile. Loin d'être liés à des « habitudes » de consommation et donc à des objets « traditionnels » de la téléphonie, ils sont prêts à changer quand leur situation personnelle change. D'un autre côté, la préoccupation d'être constamment joignable ne renvoie pas seulement aux changements dans la mobilité journalière, mais aussi à la hiérarchie de valeurs. Ce qui apparaît spécifique aux retraités est la valeur attribuée au fait d'être constamment joignable. Certaines personnes (sans être isolées) semblent très attentives au maintien des liens avec la famille et les amis, et donc contentes de recevoir des appels. Le fait qu'il s'agisse d'une préoccupation très valorisée, celle des relations sociales, est vraisemblablement déterminant dans la formation d'un « besoin » et dans la construction d'un sens d'« utilité » de l'objet.

D'autres innovations, comme le service « 3131 » permettant de connaître les numéros d'appel en absence, ou le transfert d'appels vers un autre lieu, sont également répandues parmi nos retraités. Une fois encore, il s'agit des services permettant à l'abonné de ne pas perdre une seule communication. Pour donner une idée du niveau d'équipement que cette préoccupation peut générer, on peut citer le cas des Dupont. Les époux Dupont résident en partie à Paris et en partie en Normandie. Ils utilisent le transfert d'appels qu'ils se trouvent dans l'un ou l'autre lieu, et de surcroît, ils ont installé un répondeur à chaque extrémité. Si la personne ne laisse pas de message, il y a le service « 3131 ». Ils apprécient aussi le service « Signal d'appel » annonçant un appel tandis qu'on est engagé dans une autre conversation. « Nous sommes tout à fait partisans de ce Signal d'appel » dit M. Dupont, expliquant que les gens ont tendance à oublier de rappeler si le numéro est occupé. A Paris, ils ont deux lignes (une pour le téléphone et une pour l'internet et le fax) pour que la communication ne reste pas bloquée, un téléphone mobile et deux appareils sans fil (particulièrement utiles en Normandie quand ils sont dans le jardin). Les époux Dupont ont un réseau riche en amis et en activités. Evidemment, l'abondance de leurs équipements est aussi en partie le reflet de l'absence de soucis économiques. Cependant, cette attention à ne perdre aucun appel semble caractériser beaucoup de nos retraités.

Les cas de disponibilité aux innovations de la téléphonie ne manquent donc pas. Les retraités interrogés ne sont pas liés aux objets techniques traditionnels par une habitude. Si les taux de diffusion restent dans certains cas encore très modestes (notamment pour l'internet[64]), il ne faut pas chercher la raison dans une supposée résistance à l'innovation. Il semble plus fécond de chercher à comprendre pourquoi ces personnes n'ont pas été engagé dans un jeu social qui valorise l'instrument ou l'oblige à l'utiliser. Ainsi, les retraités ne sont pas à l'évidence contraints à l'utilisation de l'internet dans le cadre professionnel ou scolaire, ils ne sont pas non plus engagés dans les jeux et les échanges qui semblent fondamentaux pour l'apprentissage de l'internet chez les adolescents, par exemple (Giroux et al. 1999). On pourrait penser que les retraités pourraient utiliser l'internet pour leurs recherches personnelles. Mais cette motivation semble rarement suffisamment forte, sans doute aussi parce qu'à l'inverse des pratiques des adolescents, les essais personnels des retraités sont souvent solitaires. Mme Trifonov a essayé d'approfondir ses intérêts en psychologie à travers le « Web », comme Mme Godard pour la généalogie, mais toutes les deux ont été déçues. Elles ont trouvé les contenus plus limités que ceux qui étaient disponibles dans les livres. Dans le cas de l'internet, comme dans celui des autres moyens téléphoniques, c'est l'exigence de maintenir un contact avec les enfants qui constitue toujours une motivation fondamentale pour passer à l'achat et/ou utilisation.

Pour Mme Trifonov, comme pour Mme Lejean – et plusieurs autres personnes interrogées – l'évènement déclenchant pour l'e.mail était le départ d'un enfant à l'étranger[65] :

> « Mon fils est parti en Guyane… et je me suis dit : 'Là il faut que je me presse à avoir cet ordinateur'. A cause du courrier [email]. »

Mme Trifonov avait déjà accès au courrier électronique à travers son Minitel.

---

[64] Dans ce raisonnement nous négligeons un peu la dimension économique. Le prix d'un ordinateur constitue toujours une forte dépense tandis que le coût acquisition d'un téléphone mobile « offert » pour 1 franc pendant les actions promotionnelles des opérateurs concurrents, ou le prix d'un répondeur devenu gratuit et intégré dans le réseau téléphonique (« boîte vocale ») peuvent apparaître comme négligeables. Néanmoins, le prix d'acquisition n'a pas apparu comme un frein dans le discours sur l'adoption des objets techniques examinés de nos interviewés.

[65] Cf. Miller et Slater (2000) qui montrent aussi le rôle particulier joué par le courrier électronique dans le maintien des liens parmi les familles de Trinidad dispersées géographiquement.

> « Mais c'est plus restreint. Notamment, on ne peut pas avoir de pièces jointes, enfin, des dessins, des photos, des choses comme ça. Donc là, je me suis dit : 'Il faut que j'achète cet ordinateur rapidement'».

Mme Trifonov n'est pas la seule parmi les personnes interrogées à mentionner la possibilité d'envoyer des photos comme une fonction importante du courrier électronique. L'envie d'avoir une communication la plus riche possible avec un enfant à l'étranger peut amener à un équipement relativement complexe (appareil photo numérique, scanner, imprimante couleur, ordinateur, modem). Joindre une photo, un morceau de musique permet aussi de faire d'une lettre un cadeau (« Je puis choisir un dessin, une musique, un poème qui va avec. ») Mme Trifonov compare les messages qu'elle envoie ou qu'elle reçoit avec les cartes postales qui deviennent plus personnalisées quand ils sont accompagnés d'une « pièce jointe » soigneusement choisie. En parlant des photos envoyées par son fils, de sa maison ou des environs, elle dit : « ça m'avait beaucoup fait plaisir… Je me rendais compte un peu où il était, quoi ». La mutation de son fils à l'étranger n'était pas la seule motivation que Mme Trifonov évoque quant à l'ordinateur : ancienne employée, elle voulait un ordinateur « depuis un an ou deux » pour pouvoir taper son courrier administratif (elle avait le sentiment que présenter une lettre écrite à la main n'était pas tout à fait respectable et la mettait dans une position de faiblesse face à l'administration). Mais c'est l'éloignement du fils qui était le facteur déclencheur de la décision d'achat. Le coût élevé des appels internationaux en était un ingrédient essentiel, sans doute, mais étaient aussi présentes : la frustration associée à une communication « pressée » à cause de prix d'appel et la difficulté de trouver un moment approprié pendant la journée pour ne pas « déranger » son interlocuteur.

Un séjour d'enfant (ou dans certains cas d'un autre parent proche) à l'étranger peut constituer une motivation forte, un vrai « besoin », pour s'équiper. Mme Dumont raconte son initiation à l'internet de la façon similaire :

> « Il faut toujours une raison… mon fils est allé travailler deux mois à…Alors effectivement ça m'a motivé énormément. Le matin je regardais si j'avais du courrier [électronique], je lui répondais, ça m'a motivé. Enfin, envoyer du courrier à des gens que vous voyez le lendemain… C'est formidable pour le travail, tout ça, ça c'est sûr… Mais bon, vraiment… je suis à la retraite… Je l'ai, je sais l'utiliser… Mais bon, maintenant j'ai un filleul aux Etats-Unis, on va correspondre

comme ça. Mais c'est pas encore dans ma tête pour les amis ou la famille qui est tout près… C'est pas la même chose quand même! »

Pour ce qui concerne la communication avec les enfants qui habitent plus près, le courrier électronique est en général considéré comme trop « froid ». Toutefois, il peut être utilisé dans certaines circonstances spéciales. Mme Labourit ne communique jamais avec son fils cadet par email, mais quelques fois elle a envoyé des photos ou des recettes de cuisine par cette voie. A part son fils, Mme Trifonov a aussi deux correspondants occasionnels en France, un neveu et une amie (là aussi il s'agit surtout des échanges de photos). Ce fait va dans le sens de l'hypothèse de Haddon (1999) selon laquelle une fois que les proches ou les voisins sont également connectés, la gamme d'occasions où le courrier électronique serve à la communication de voisinage peut devenir plus large voire dépasser les échanges distants.

L'utilité - ce sont les autres qui la fournissent

Chaque objet technique est utilisé *pour* quelque chose. Il s'agit toujours de le placer dans notre vie et de coordonner sa manipulation avec d'autres actions. Et ces actions impliquent presque toujours des autres personnes. Comme l'a remarqué Miller (1998), le consommateur effréné à la recherche de satisfactions purement personnelles est un mythe qui ne résiste pas à l'examen de la recherche : les achats orientés uniquement vers soi-même sont en réalité plutôt rares. La plupart des dépenses est destinée aux autres. Pour beaucoup, ils deviennent dans un sens des cadeaux (même des courses routinières dans un supermarché impliquent des choix des produits destinés à satisfaire les souhaits ou les désirs des autres membres de la famille, de leur procurer un peu de plaisir). Les achats pour soi-même sont aussi souvent réalisés en prenant en compte les goûts des autres (comme choisir son pantalon pour apparaître plus jeune aux yeux de sa femme). La vision classique de la consommation comme activité individuelle semble aussi erronée que la vision répandue de l'utilité focalisée sur les fonctions pour l'individu, sur son choix rationnel, sur l'ergonomie d'usage. Mais, comme nous l'avons souligné plusieurs fois, l'envie de faire une économie d'argent ou d'effort, n'est pas particulièrement prégnante dans nos interviews. Mme Godard trouve son téléphone sans fil « très pratique » parce qu'il lui évite de courir du jardin à la maison, c'est vrai, mais

il s'agit aussi d'une question de règles de la vie dans l'espace privé. Le « sans-fil » permet aussi de répondre aux appels sans déranger les autres ou sans interrompre le repas familial, ce qu'elle trouve insupportable. L'utilité de l'objet est autant liée aux questions de convenance sociale qu'à celles de confort ou d'économie. Les Robert sont tentés par l'achat d'un répondeur pour des raisons de confort : ils voudraient l'utiliser comme filtre en débranchant la sonnerie pour éviter d'être réveillés quand ils dorment le matin ou après le déjeuner. Mais ils hésitent encore parce qu'il ne s'agit pas de ce que Mme Robert définie comme une « raison sérieuse ».

Dans ce même registre, quand l'économie du temps est envisagée, nos interviewés semblent avoir une perception qui ne concorde pas toujours avec les technologies d'information : « on a le temps » est une expression utilisée par plusieurs personnes pour expliquer leur choix d'éviter des systèmes techniques destinés à accélérer des procédures de vente pour user des moyens « plus humains ». Mme Robert qui adore des contacts improvisés avec les gens dans la rue ou dans les espaces publics, dit préférer faire la queue « trois ou quatre heures » à la SNCF plutôt qu'appeler leur serveur vocal. Même si deux ou trois interviewés consultent leur compte bancaire par Minitel ou internet, personne ne semble attiré par l'idée d'avoir une banque complètement « virtuelle ». Là encore, l'idée de rester à la maison, de réduire le nombre d'occasions pour sortir, apparaît dissuasive : « On a le temps et on aime bien rencontrer les gens, alors voilà ». « Si j'étais très, très handicapé… oui. Mais pour le moment… ». L'idée d'achat à distance semble encore plus aberrante. Mme Labourit, très enthousiaste en général à l'égard de l'internet, refuse nettement le télé-shopping parce qu'à son avis il « banalise » l'expérience en le rendant trop rapide :

> « Aller trouver le commerçant et dire 'Voilà, c'est ça', ça clôt un cycle de réflexion, alors que taper sur un machin comme ça, 'ploum, ploum', telle référence, tel truc, je sais pas, c'est un peu... un peu un geste comme ouvrir ou fermer une porte. C'est pas... On a le temps de le faire, alors on est content d'y mettre le temps parce qu'on achète jamais sur un coup de tête,... pas trois numéros, trois bouts de clic. On restera sur notre fin de concrétiser quelque chose. On a le temps, on n'achète pas n'importe comment. On aime bien choisir des jolis choses. Mais c'est tellement mûri, c'est tellement pensé, réfléchi et tout... Ca fait partie du jeu se trouver dans le magasin, plutôt que deux clic-clics et... voilà ! »

Remarquons que Mme Labourit n'est pas totalement opposée à l'achat par internet « des trucs tout à fait impersonnels » comme une cartouche d'imprimante (elle a déjà commandé des objets de ce type). Dans ce cas, elle évoque même le temps épargné : « on passerait des heures à chercher dans un magasin ». Mais l'achat d'un canapé pour rendre plus beau son salon qui est son « grand bonheur » ne peut pas se faire tellement vite : elle préfère qu'il reste un « évènement », qu'il ne soit pas « banalisé ». L'idée d'acheter des meubles ou des vêtements *via* internet la révolte, comme son mari est rebuté par l'idée de commander du vin par l'internet. Ce type d'achat à distance entre alors en compétition avec la situation d'achat personnalisée dans un magasin où on va ensemble. Ce couple (comme d'ailleurs des millions d'autres) a en effet construit sa façon de faire les magasins, de choisir les objets, d'une manière qui fait de ces activités quotidiennes une construction symbolique autour de leur style de vie, de leur maison à la fois confortable et commune. A l'heure actuelle, l'internet n'offre pas des rituels semblables et sa fonction affichée d'épargner du temps et de l'effort ne résiste pas à la valeur du maintien d'une relation de couple agréable à travers des activités communes. Ce qui nous semble particulièrement significatif dans les cas discutés, c'est l'idée d'une utilité « sociale », d'une utilité pensée en termes de sociabilité exprimée par nos interlocuteurs. Dans le cas de Mme Labourit, ce qui est en jeu, c'est la construction de la domesticité. En d'autres cas, il s'agit du maintien des liens avec un enfant, une nièce, etc. muté à l'étranger : c'est le « droit » socialement reconnu et valorisé de communication avec la famille qui déclenche l'impression qu'il y a un vrai « besoin », même une « nécessité » et met en acte l'achat et l'apprentissage.[66] Dans d'autres cas, le maintien des liens, même avec de nouveaux amis peut agir dans un sens similaire en créant la sensation de nécessité. M. Durand décrit en fait dans ces termes son adoption du courrier électronique :

> « C'était presque une nécessité, en ce sens que j'ai eu l'occasion de faire un voyage au Viêt-Nam où j'ai rencontré un tas de gens, où j'ai trouvé des amis vietnamiens qui étaient très sympathiques et qui m'ont demandé si je pouvais

[66] D'autres études montrent que c'est exactement le courrier électronique, la communication interpersonnelle qui stabilise l'usage de l'Internet à la maison : « la fréquence d'utilisation d'Internet, toutes fonctionnalités confondues, croit avec la taille du réseau des correspondants électroniques. Plus l'internaute connaît des personnes susceptibles d'échanger des mails avec lui, plus il se connecte à Internet (…) Le mail tend donc à régulariser et à ritualiser l'usage : il inscrit Internet dans la quotidienneté des gestes domestiques… » (Lelong et Thomas 2000: 81).

> correspondre avec eux, mais eux ils ont dit 'Vous savez, chez nous le fax est très loin, ça marche ou ça ne marche pas. Par contre nous avons internet, alors… »

La volonté de renforcer les liens familiaux ou d'amitié constitue évidemment une « bonne raison » pour s'équiper. Mais il existe d'autres motivations également « sociales ». Mme Dumont a acheté un nouvel ordinateur en partie pour son petit-fils et pense qu'internet devrait aussi l'aider pour ses travaux scolaires. Ce besoin « sérieux » du progrès scolaire de son petit-fils constitue une motivation forte pour se lancer dans l'achat d'un nouvel objet technique. Pour les personnes très actives au sein d'une association, la préoccupation d'efficacité constitue souvent une motivation importante. Ainsi, Mme Laplace est en train d'apprendre l'informatique pour rendre plus efficace son travail dans l'association dont elle est un des piliers (association qui organise des visites guidées des musées autour de Paris). Elle désire améliorer la présentation du bulletin de l'association qui reste « très artisanal ». Elle a aussi besoin d'un minimum de compétences informatiques pour préparer ces visites. Actuellement, elle se sent un peu « humiliée » par le fait de devoir demander assistance au personnel des bibliothèques. Elle doit faire des sacrifices pour maîtriser l'ordinateur (son clavier d'abord) puisque les machines ne l'amusent « pas du tout » et l'apprentissage est difficile, mais elle persiste néanmoins, avec l'appui de sa fille et son gendre :

> « Je n'ai jamais tapé à la machine donc c'est pas évident. Donc quand même j'estime qu'à notre époque il faut… il faut absolument s'y mettre parce qu'on se trouve confronté maintenant… quand on fait visite des musées par exemple, quand on va à la bibliothèque… donc nous seniors comme on dit, nous nous trouvons devant un ordinateur pour choisir un livre en bibliothèque, pour visiter le musée, on ne peut pas se servir alors on est complètement bête, alors on trouve les petits jeunes qui font très bien, alors je me sens un petit peu humiliée quand même et j'estime qu'il faut que je m'y mette, mais c'est dur, très dur. »

Son activité associative a aussi motivé l'achat d'un fax, pour effectuer des réservations et un accident dans l'organisation d'une visite l'a amené à l'achat de son téléphone mobile. Pour Mme Laplace, le souci d'offrir un service « professionnel », d'améliorer la présentation de l'association au public et aux adhérents, a introduit un sens net de la « nécessité », la motivant à vaincre les difficultés avec les « machines » qu'elle n'aime pas.

Monsieur Durand a aussi été poussé à apprendre l'informatique à cause de son activité dans une association qui fournit des consultations bénévoles à des jeunes qui veulent fonder une entreprise :

> « Je n'ai jamais eu occasion de me servir moi-même d'un ordinateur, parce que j'avais des secrétaires qui faisaient beaucoup mieux que moi. Et quand je me suis trouvé sans secrétaire et qu'à la Chambre de Commerce et de l'Industrie j'avais des rapports à faire j'avais des choses comme ça, je me suis dit: je ne suis plus bête qu'un autre et que je pourrais peut-être m'équiper en informatique. J'ai donc acheté un petit ordinateur portable… Et j'ai commencé à manipuler et là mes anciens collaborateurs, mes collaboratrices m'ont aidé. »

L'envie d'améliorer l'efficacité, l'image de « professionnalisme » de la contribution à une association joue peut-être un rôle significatif dans l'adoption de certaines technologies parmi les retraités, même au niveau quantitatif. Il semble ainsi que plus de la moitié des inscrits aux cours d'informatique organisés par l'Office de Retraités de Brest, par exemple, soient des personnes qui veulent l'utiliser dans le cadre associatif. Dans ce contexte où l'on est convaincu du besoin d'un instrument technique, non seulement l'achat mais aussi l'apprentissage est sans doute facilité. On est moins gêné demander de l'assistance lorsque l'on fait des efforts dans l'intérêt d'une collectivité. Qu'il s'agisse de la « nécessité » de renforcer le réseau amical ou familial (en particulier international), ou de l'envie de maintenir l'efficacité d'une activité associative, la nature « sociale » de la motivation est évidente. En confirmation de l'hypothèse de Miller, peu d'achats semblent orientés seulement vers l'acheteur et, en général, on remarque une motivation évoquant une obligation collective, socialement valorisée. Dans nos entretiens les termes récurrents comme « utile », « besoin », « nécessité » apparaissent alors dans les contextes bien spécifiques. Ils n'émergent que rarement par rapport à une utilisation individuelle mais surtout dans le contexte d'une exigence collective, socialement justifiée.

La « distance sociale » et les attitudes vis-à-vis la modernité

Les différents objets de communication analysés ont des représentations plutôt spécifiques : celle du mobile et par exemple très différente de celle de l'internet. Toutes les personnes interviewées ont associé fortement l'internet et la modernité, pour le téléphone mobile ce lien ne semblait pas si évident. L'association entre internet et

modernité, confère à Web un certain attrait en tant que un signe de l'ouverture au progrès et de la présentation de soi comme « jeune d'esprit ». Mais en même temps, il faut souligner que cet image de modernité peut devenir une « arme à double tranchant ». La rhétorique de la modernité n'est pas également fascinante pour tous. On pourrait faire à ce propos l'hypothèse d'un lien entre l'attitude tenue vis-à-vis de l'internet, celle plus générale vis-à-vis de la « modernité » (et à l'égard de ceux qui l'incarnent ou l'évoquent comme les politiciens, les technocrates, les experts) et la perception par les individus de leur propre position au sein de la société et dans l'« histoire » (et donc aussi par rapport au « progrès »). Il émerge assez clairement des entretiens une différence d'attitude envers la technologie suivant l'identité sociale des personnes interrogées : les différences de classe, par exemple, semblent avoir des effets ici comme ailleurs. Un aspect de cette différence renvoie à la distance ressentie à l'égard de certains objets techniques, notamment cet emblème de la modernité qui est devenu internet. Pour certaines personnes l'idée qu'elles pourraient utiliser l'internet semble presque inconcevable. Ils parlent parfois « d'un sentiment d'admiration », mais c'est le type d'admiration qu'on ressent pour les vols sur la lune. La question donc se pose : comment se construit ce sentiment de distanciation par rapport aux objets techniques ?

Comme nous avons déjà remarqué, les attitudes par rapport à un objet ne dépendent pas seulement de l'expérience de sa manipulation : la décision d'achat précède parfois toute occasion de l'essayer ou d'expérimenter son « utilité ». En revanche, la familiarisation avec les technologies peut passer par d'autres canaux. On voit les autres utiliser l'objet (la famille, les amis ou tout simplement des personnes dans la rue ou à la télévision), mais plus important encore, on capte le discours produit autour des nouvelles technologies. Les amis, quelques personnalités à la télévision mentionnent qu'ils ont utilisé l'objet dans un tel contexte, ils expriment leur intention de l'acheter, ils critiquent l'« engouement » agaçant pour le mobile, ils expriment leur enthousiasme pour internet, etc. La familiarité avec un objet technique - et son contraire, la distanciation à son égard – dépendent donc en partie de la relation qu'on a avec des utilisateurs. Si tous mes amis ont un téléphone mobile, je penserai facilement que c'est un objet pour des « gens comme moi ». Dans le cas contraire, je peux le voir comme un instrument destiné à des autres personnes (« c'est très bien pour le travail bien sûr, mais… »). C'est peut-être la

présence ou l'absence de l'objet en question dans l'entourage personnel qui est le fait le plus fondamental dans la détermination d'un sentiment de distance ou de familiarité. Néanmoins, l'image d'un objet technique renvoie aussi aux figures publiques qui le représentent. Dans ce sens, la sensation de distance vis-à-vis des experts, des technocrates, des ingénieurs... peut influencer les attitudes.

Toutes les personnes que nous avons rencontrées établissent facilement la correspondance entre internet et le futur (« C'est l'avenir ! » ; « C'est un moyen de communication du futur. Je suis persuadé qu'il va évoluer très, très rapidement. »). L'internet est ici exceptionnel quant à sa charge symbolique. Son image est semblable à celle décrite par Breton (1990) à propos de l'ordinateur dans les années soixante et soixante-dix. Comme le souligne l'auteur, ce « symbole de la modernité », qui devait révolutionner la vie comme la machine à vapeur deux cents ans auparavant, était au début « un objet mythique », mieux connu à travers des médias que par l'expérience personnelle. Le public a approché internet d'une manière similaire. La plupart des personnes en ont entendu parler (et énormément) avant de l'utiliser. Il n'est donc pas étonnant que les attitudes vis-à-vis d'internet se distinguent nettement de celles par rapport aux autres objets techniques, et qu'elles soient plus explicitement idéologiques. On croise ainsi dans les déclarations des personnes interrogées toute la gamme des peurs et des espoirs souvent présents dans les discours convenus sur la modernité (discours d'ailleurs alimenté par de nombreux écrivains, journalistes, sociologues). internet est associé ici avec l'efficacité et la rationalité, mais aussi avec un monde froid et impersonnel, excessivement intellectualisé et très atomisé :

> « Je préfère avoir les contacts. Je pense que d'ici quelques années on en aura plus, ça va être très triste. »
>
> « Je crois au contact direct avec les gens. Si on perd ça on perdra beaucoup de choses… Si on communiquait par courrier électronique au lieu d'aller dans le bureau à côté, ça serait le moment… pour partir à la retraite! »
>
> « Je n'aime pas cette relation à l'écran. Je trouve que l'écran est super pour le travail, mais je préfère les relations en vivant… »

C'est précisément cet aspect « isolant » ou dématérialisant les relations humaines d'internet qui alimente les hésitations des certaines personnes. Monsieur Bouton, par exemple, craint d'être aspiré par une activité qui l'isolera-t-il des autres :

> « Internet aujourd'hui, c'est un instrument fabuleux. Je veux voir un tableau du musée du Prado. Je ne sais pas ce que je fais, mais je dois pouvoir y arriver et alors ça devient certainement intéressant. Et puis on peut discuter avec des gens qui sont très loin. Je me connais, aimant les images telles que je les aime, peut-être risquerai-je de rester de huit heures du matin à huit heures du soir les fesses sur mon fauteuil accroché au truc et à aller explorer n'importe quoi, n'importe où et je ne serais plus... Je serais un tronc sur une chaise à tapoter et à attendre. »

C'est comme être cloué devant l'écran de télévision par satellite avec une centaine des chaînes diffusant sans arrêt des films passionnants (l'analogie qu'établie Monsieur Bouton) « ce n'est pas une vie ». Il est plus sain de se déconnecter (« Il faut que je marche, quand même »), et après tout, il ressent une sorte d'obligation d'être avec les autres :

> « Je ne suis pas célibataire. J'ai une femme avec laquelle il faut que je sois. Si j'étais célibataire peut-être, en effet, c'est un choix… »

Il apparaît donc que M. Bouton, comme certains autres interviewés, perçoit l'internet comme une activité sédentaire, isolant des autres et, somme tout, un peu malsaine. A ses yeux, internet risque de l'absorber au point de le couper de la « vraie vie » - flâner dans Paris, visiter les expositions ou les musées –, des activités qui lui ont permis reconstruire la relation avec son épouse depuis la retraite. Dans ce contexte, même si M. Bouton est fortement intéressé par internet, il lui manque de justification pour qu'il s'y lance.

Il serait évidemment exagéré d'expliquer les attitudes de nos retraités exclusivement par cet imaginaire collectif construit autour d'internet. Si ces personnes rentraient en contact avec lui, ou avec les autres qui le pratiquent quotidiennement, leurs attitudes pourraient bien changer rapidement. En plus, les attitudes envers la technologie n'expliquent pas à elles seules son utilisation effective : on peut détester une technologie tout en étant obligé de l'utiliser, on peut aussi être attiré par une technologie sans avoir des moyens ou des compétences pour l'adopter. Néanmoins, il nous semble intéressant de souligner que parmi beaucoup de retraités rencontrés, l'image d'internet n'est pas aussi

valorisante que dans d'autres groupes d'âge et qu'elle apparaît même d'aller à l'encontre des certaines valeurs fortes, comme le maintien des relations avec les proches ou avec le monde social en général.

La construction de l'inévitabilité : les pressions sociales

Nous avons souligné que les retraités étaient libérés de certaines formes d'obligation sociale qui jouent un rôle crucial dans l'apprentissage et dans l'adoption de la plupart des innovations techniques. Par définition, ils ne sont pas sujets aux contraintes de travail fondamentales dans la diffusion de nombreux savoirs techniques. En même temps, ils sont peu sujets à l'autorité pédagogique de leur famille. En général, les enfants acceptent la « différence » de leurs parents et n'essaient pas de transmettre leurs connaissances techniques. Dans beaucoup de cas on semble préférer une division en domaines séparés. De temps en temps, les associations peuvent fournir un nouveau cadre d'obligation. Mme Labourit décrit comment elle a formé une coalition avec des autres bénévoles et les secrétaires de l'association où elle milite, pour « piéger » le Président, l'obligeant à acheter un fax :

> « Les deux secrétaires réclamaient encore un fax, et le Président, qui est un ancien instituteur - d'une culture époustouflante -, mais qui a 70 ans et qui est fermé à tout ce qui est l'informatique et autre, il n'arrivait pas à prendre en compte la demande des secrétaires, parce qu'il ne voulait pas admettre qu'un fax pouvait leur simplifier la vie. Il a fallu des gens comme moi... deux, trois autres personnes comme moi, un jour on l'a pris et on a dit 'On va prendre un a l'essai et tu regardes!'. Et quand il a vu le papier sortir, il a dit 'Oui, d'accord'. Mais puis il a ricané chaque fois que le papier s'est coincé ou le fax était en panne. 'Alors c'est pas parfait!'. Oui d'accord, c'est pas parfait. Mais… »

Dans ce cas, il semble clair que le Président n'a jamais été réellement convaincu de l'utilité du fax : mais face à une coalition déterminée, il a tout simplement dû céder. Dans la plupart des cas, en revanche, l'élément de contrainte directe est beaucoup moins évident. Les associations peuvent ainsi constituer une « ambiance » où l'apprentissage est bien apprécié, un contexte presque de travail où les valeurs du « professionnalisme » peuvent devenir importantes. On peut demander à un autre membre de l'association de l'aide parce que le but collectif l'exige et une relation d'autorité pédagogique peut s'installer, acceptée par touts.

Il reste un autre type important de contrainte auquel les retraités peuvent aussi être sensibles : la pression exercée par les conventions sociales. Ce type de mécanisme est bien illustré par la situation qui a amené M. et Mme Labourit à l'achat d'un téléphone portable :

> « On voyait notre fils pendu tout le temps avec son portable. Mais là c'est pour son travail. Nous, on s'est dit: 'On ne va pas acheter bêtement parce que tout le monde en a un. On va acheter quand on aura besoin'. Et jusqu'à là on n'avait pas eu besoin. Il y a quinze jours, trois semaines on a visité le château de... On sort de l'exposition, on avait la voiture sur le parking, j'essais le verrouillage automatique, il ne voulait pas marcher. Donc on rentre, ils ont été charmants au château, ils nous ont ouvert le bureau, mais ça a dérangé les gens de la caisse, ça a dérangé les gens du bar. On a appelé un numéro de l'assistance qui nous ont dépanné aussitôt. Et là on s'est dit: Si on avait un téléphone portable, on faisait notre numéro, on ne dérangeait personne. »

On voit apparaître ici un idéal d'indépendance associé à la volonté de ne pas « déranger » les autres. Quand les innovations ont du succès et deviennent graduellement banalisées, ne pas disposer de tel objet, devoir demander du secours aux autres peut alors produire une gêne. Avant la diffusion du mobile, le fait de demander à utiliser le téléphone quand la voiture tombait en panne pouvait être l'occasion d'une manifestation de solidarité et de remarques sur la perversité des voitures, des échanges d'anecdotes du type: « Ca m'est arrive l'an dernier. J'étais en pleine campagne… », etc. En d'autres termes, on se plaignait d'un mal commun et inévitable, comme on se plaint du mauvais temps. Mais quand l'innovation s'établit comme « normale », cette même situation devient un peu embarrassante, comme si l'on se mettait dans la situation du misérable qui demande la charité. Dans le cas présent, tout s'est bien passé, le personnel du château était « charmant », mais néanmoins les Labourit ont interprété cet incident comme une espèce d'avertissement. Ils étaient déjà familiarisés avec le portable par le biais de leur fils, même s'ils avaient pensé que son exemple n'était pas pertinent pour eux (son usage c'était « pour le travail » tandis qu'eux ils n'avaient pas des raisons sérieuses pour justifier l'achat). Là, ils ont franchi la porte. Les Labourit déclarent qu'ils vont utiliser leur nouvelle acquisition avec parcimonie : « On ne va pas se servir pour appeler notre fils par-ci et par la, on ne va s'en servir que si on a besoin ». Néanmoins, ils aiment l'idée que leurs enfants peuvent les joindre quand ils partent en vacances.

Plusieurs types de motivation et de causalité sont perceptibles dans cet exemple. Mais il est intéressant que l'élément déclencheur a été le désir de ne pas « déranger les gens » (c'est-à-dire, les inconnus). Effectivement, les nouvelles technologies établissent souvent de nouveaux critères d'indépendance (et créent dans le même mouvement de nouvelles dépendances par rapport aux informaticiens ou aux amis débrouillards en informatique). Les retraités peuvent être sujets à ce type de pression au même titre que le reste de la population. S'ils ne se plient pas à une nouvelle « norme » technique, ils risquent de se voir catégorisés comme des « pauvres » ou des « vieux » et beaucoup de personnes, n'acceptant pas ce type de classification, préfère suivre la « norme ». Plus généralement, la plupart des mortels est sensible à l'influence sociale au sujet de la manière attendue et correcte de faire les choses. Rappelons le cas de Mme Trifonov qui comprend bien que le poids d'une lettre tapée sur l'ordinateur et bien plus grand que celui d'une lettre manuscrite. Dans ce sens, les gens peuvent aussi anticiper le changement dans les mœurs et opter pour une innovation technique avant l'heure. Monsieur Dupont, par exemple, croit que « les cabines téléphoniques sont destinées à disparaître » et il s'est déjà résigné au téléphone mobile. De même Monsieur Benveniste (qui a monté avec sa femme une association contre une maladie rare) n'utilise pas d'internet mais il anticipe le fait que dans un futur proche, il sera « obligé » de s'y mettre :

> « D'ici trois ou quatre ans, on sera contraint à travailler avec. Parce que l'information sera là dessus. C'est absolument certain. »

Actuellement, il ne voit pas tellement d'utilité parce que les associations similaires à la sienne ne l'ont pas encore adopté, mais il imagine un effet de seuil qui va le pousser à l'utilisation :

> « Maintenant, ça ne vaut pas la peine d'ajouter à nos coûts de télécoms, l'abonnement et tout ça, quand on n'est pas sûr combien on peut l'utiliser. Parce que maintenant les grandes associations ils l'ont, mais pas les petites comme nous. Mais dans cinq ans ça va être incontournable. »

Il s'agit ici d'une espèce de « contrainte » dans le sens où à partir du moment où il devient « normal » ou « standard » pour « toutes les associations » d'avoir un site sur internet, il est difficile de s'y soustraire sans devenir marginal ou « ringard ». Des « standards » de ce type ont donc une force normative parce que rester sans

l'équipement « prévu » acquiert un nouveau sens : on devient une association d'amateurs, pas très dynamique.

En conclusion, les mécanismes observés derrière les décisions d'adoption et les usages des objets techniques parmi les retraités n'apparaissent pas fondamentalement différents de ceux qu'on attribue habituellement aux gens plus jeunes. La complexité des processus à travers lesquels les retraités aboutissent à la perception de l'utilité des objets techniques semble parfois sous-estimée par des approches classiques. Si l'on se fonde sur le modèle simple de l'adoption d'une innovation en partant d'un choix « rationnel » répondant aux « besoins » définis, cela peut nous empêcher de comprendre les différences de rythme de diffusion des innovations techniques au sein des différents groupes sociaux. Dans cette optique effectivement, le comportement des non-utilisateurs apparaît « irrationnel » et demande une explication en termes de résistance culturelle, de problèmes ou d'incapacité d'apprentissage, etc. On fait alors comme si le comportement des utilisateurs se passait d'explication (il est après tout normal), tandis que celui des non-utilisateurs nous obligerait à mobiliser les thèmes d'inertie ou des habitudes rigides empêchant la terre de tourner en rond.

Dans cet article, nous avons supposé que les comportements des usagers, mais aussi des non-usagers, étaient en partie associés à leurs idéologies personnelles, que les valeurs, les émotions, les références à but socialement légitimé y aient un rôle de taille. Et quand l'adoption n'est pas associée à la recherche de la réalisation des valeurs, c'est alors le processus d'influence sociale qui « oblige » à utiliser ceux qui n'en ont pas envie et qui peut expliquer l'adoption des innovations. Si notre hypothèse est vraie, les différences des usages au sein de groupes différents (jeunes – vieux, ouvriers – classes moyennes, etc.) demandent une explication en termes de variations dans les influences sociales et dans les motivations plus qu'une analyse des caractéristiques propres des groupes examinés. En effet, notre recherche n'a pas trouvé de signes tangibles d'un attachement rigide des retraités aux habitudes ou aux technologies du passé. En revanche, nous avons observé des préoccupations envers les relations sociales, les modes de vie et les hiérarchies des valeurs particulières qui peut-être caractérisent les personnes entre 55 et 65 ans ou leur génération, mais ne peuvent pas être assimilés pou autant à une résistance

aux nouvelles technologies ou une rigidité mentale particulièrement prononcée. L'adoption des NTIC par ces personnes nous est donc apparue probable si les influences sociales et leurs intérêts propres leur laissent entrevoir à la fois une « utilité » et un « bénéfice » associé avec leur style de vie.

6. Technologies de communication et relations de proximité[67]

Par Chantal de Gournay et Zbigniew Smoreda

Les relations entre espace et télécommunication ont longtemps été analysées selon des schémas de causalité anachroniques. La mobilité (transport) et la communication sont perçues comme une conséquence de l'urbanisation alors qu'elles en sont le principe organisateur (Ascher 1995). La maîtrise de l'espace étant pensée exclusivement en termes de résorption des contraintes de distance, on en vient à oublier qu'historiquement l'invention du téléphone précède celle de l'automobile qui donna une impulsion décisive à l'extension de la métropole, et que les premières applications téléphoniques ont consisté à faciliter la coordination entre les étages des gratte-ciels américains voués aux affaires (une sorte d'interphone associé à la densité verticale ou concentration locale) avant de se mettre au service des particuliers aisés qui ont déserté le centre pour la banlieue en suivant l'extension des voies de tramway (dilution horizontale). Aujourd'hui, la croyance persiste : la télécommunication aurait pour vocation première de parachever ce long processus de maîtrise de l'espace imparfaitement réalisée par les transports et de performer des relations que l'éloignement rend problématiques.

L'espace local et le temps de la communication

Les enquêtes basées sur l'identification et la localisation des correspondants téléphoniques dans la sphère de sociabilité des ménages ont contribué à mettre en évidence un phénomène inverse : le rôle de la télécommunication dans le maintien des liens à distance est accessoire au regard de la place fondamentale qu'elle occupe dans l'aménagement des relations de proximité. Les liens qui résistent à l'éloignement géographique et qui sont entretenus par le contact téléphonique régulier relèvent, dans une écrasante majorité, de la parenté. Loin d'entériner la tendance à la « globalisation » ou la « délocalisation » qui sont à l'œuvre dans l'espace économique, la vocation du téléphone (et plus spécifiquement du mobile) dans la sphère de sociabilité extra-familiale consiste principalement à organiser les circonstances de proximité qui étaient

[67] Paru dans *Les Annales de la Recherche Urbaine*, 2001, n°90, pp.67-76

jusqu'alors activées par le dispositif spatial urbain et local. Dans cette optique, non seulement la télécommunication ne se substitue pas à la ville en palliant les rencontres physiques par des contacts à distance, mais elle la requalifie en favorisant de nouvelles opportunités conviviales de proximité, là où la forme urbaine n'arriverait plus à opérer sous l'effet de sa croissance excessive en mégalopole.

Cette contribution de la télécommunication à l'animation de l'espace local est surtout notable à travers les usages du téléphone mobile, notamment mais pas seulement auprès des populations jeunes. Elle s'appuie sur deux aspects problématiques de la gestion de la vie sociale : un rapport plus ajusté avec le potentiel événementiel de la ville (être là où quelque chose se passe) et une place plus grande à l'improvisation quant au désir de se rencontrer à l'extérieur du domicile (opposé à la routine et à la rigidité des visites ou réceptions organisées à l'avance en raison des contraintes de l'économie domestique). Non seulement la mobilité accroît les opportunités de repérer les occasions de festivité ou de rassemblement non diffusées par les médias, et de les signaler à l'entourage en temps réel, mais elle permet aussi de rallier au dernier moment des personnes supplémentaires sans fixer au préalable un lieu de rendez-vous (cf. Mançeron 1997). Cette idée d'opportunité des sorties en ville n'est pas très éloignée du principe de flexibilité mis à l'œuvre dans la commercialisation des produits manufacturés, le « juste à temps » ou le « flux tendu » consistant à formater le produit (une automobile) en fonction d'une demande émise de façon concomitante, au lieu de l'anticiper ou de la suivre, ce qui évite les délais dissuasifs et le stockage coûteux. Sans doute, l'offre de transports et d'événements culturels s'adaptera-t-elle à cette nouvelle exigence d'opportunité avec l'aide des nouvelles technologies (modification de parcours en temps réel, volume de places non assujetties à la réservation ou vendues à la dernière minute, etc.)

Par ailleurs, les controverses qui agitent actuellement les instances européennes et nationales concernant la « déréglementation » du travail féminin et l'ouverture des surfaces de distribution, le dimanche et la nuit, indiquent clairement un déplacement des enjeux inhérents aux modes de vie modernes, lesquels, désormais, se cristallisent moins sur la maîtrise de l'espace (diminution des contraintes d'éloignement et de déplace-

ment) que sur l'aménagement du temps (ajustement et synchronisation des agendas dans les vies professionnelle et privée).

En ce qui concerne la sociabilité qui nous occupe ici, les enquêtes sur le télétravail à domicile, les inactifs et les retraités montrent que l'abolition individuelle de la contrainte de déplacement n'améliore ni ne change les astreintes de socialisation et de communication de ces personnes. Autrement dit, le temps économisé sur le transport (et même sur le travail) n'est pas convertible ou réinvesti en terme d'accomplissement de la vie relationnelle et de l'activité communicationnelle, dans leur dimension tant quantitative que qualitative. La disponibilité accrue des uns se heurtant à l'indisponibilité chronique des autres, le problème de l'opportunité des relations sociales et interpersonnelles relève d'un niveau macro de l'organisation de l'espace et du temps.
Or si la télécommunication constitue un outil décisif de la gestion du temps, son efficacité est partiellement hypothéquée par l'organisation du temps imposée par l'offre des services urbains : le temps théoriquement continu de la communication (n'importe où et n'importe quand à condition d'associer modes synchrones et asynchrones – téléphonie, messageries et courrier électronique) se heurte à la réalité discontinue du temps de travail, des transports et des services publics ou marchands. Même le bastion du capitalisme, la Bourse, n'échappe pas à cette discontinuité horaire imposée, malgré l'introduction d'une logique de temps réel et continu dans la passation des ordres d'échange avec l'internet.

Si toutefois les politiques urbaines tentent concrètement de réduire le décalage entre le temps contraint de la ville et les emplois du temps personnels dissolus par la flexibilité professionnelle – grâce à l'aménagement d'une plus grande flexibilité horaire des services de transport, de distribution et de sécurité, suivant le double modèle japonais et américain des aires de service ouvertes 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 – la conquête de la flexibilité est loin d'être aussi évidente là où elle est censée être assurée grâce à l'emploi des nouvelles technologies, sur le terrain même de la communication. L'observation des pratiques de sociabilité téléphonique montre que les usages individuels de la communication ne sont pas davantage libérés de la contrainte horaire

et de la détermination des lieux d'émission et de réception, malgré la flexibilité que proposent en pratique les outils nomades et les modes asynchrones comme le courrier électronique. Paradoxalement, on a plus de chance de trouver du monde, voire des embouteillages, sur le périphérique, le métro ou les grands boulevards parisiens à 1h du matin, que du trafic téléphonique actif entre les ménages après 22h (cf. Obadia 1997).

L'inertie des temps et des lieux de communication

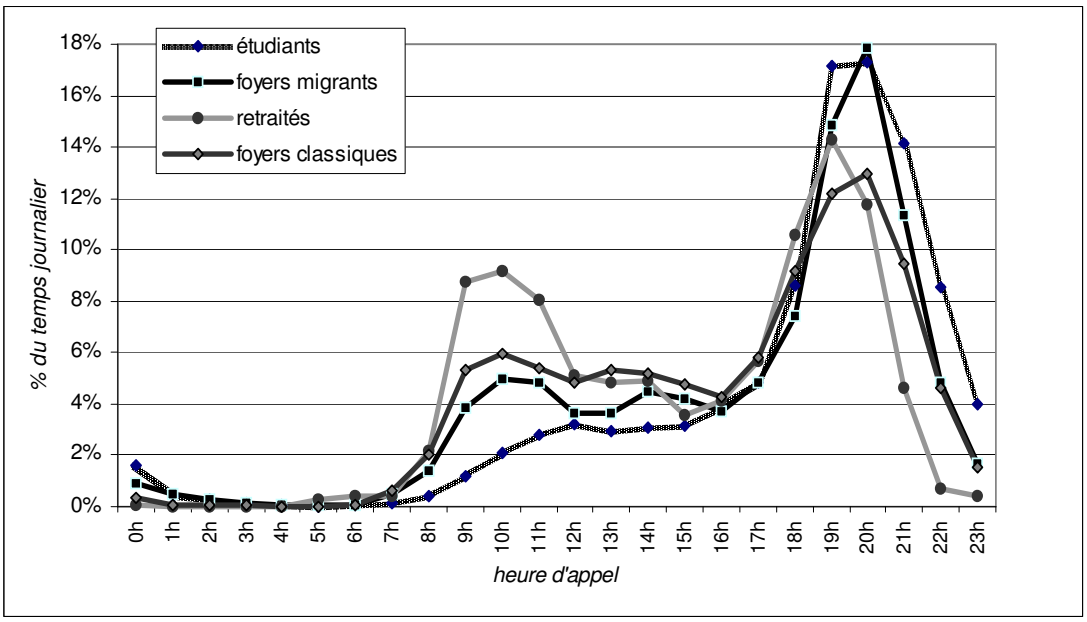
L'observation des usages de la télécommunication, croisée avec celle des pratiques de sociabilité, fait apparaître plusieurs constantes qui sont d'autant plus frappantes qu'elles concernent des catégories de population a priori hétérogènes (travailleurs indépendants à domicile, migrants, retraités, foyers monoparentaux…) ainsi que des événements de rupture biographique très contrastés (première installation, déménagement, première naissance, divorce, départ à la retraite…). Au regard des transformations opérées dans le monde du travail (35 heures) ainsi que par la diffusion massive des nouvelles technologies, la structure des usages résidentiels de la télécommunication présente une évolution beaucoup plus lente, caractérisée par des rythmes de vie relativement uniformes malgré les distinctions socioprofessionnelles, et surtout par une conformité aux mœurs familiales traditionnelles quant aux horaires prescrits et aux rôles assignés dans la configuration des échanges avec l'extérieur.

Les conventions horaires

Elles restent stables quelle que soit la durée passée au domicile, qu'il s'agisse d'actifs salariés, d'étudiants, de femmes au foyer ou en congé maternité, de retraités. Quand on compare les courbes de trafic téléphonique résidentiel des uns et des autres, les plages horaires correspondant au temps réglementaire de l'entreprise et de l'école se caractérisent par le plus faible trafic du foyer même lorsqu'un adulte y séjourne, avec une ascension amorcée vers 17 heures pour culminer entre 20 et 21 heures. Une exception notable subsiste avec la différence Paris-province quant à l'augmentation du trafic à l'heure du déjeuner en raison des facilités dont jouissent les provinciaux pour effectuer la pause repas chez eux. Les retraités présentent une structure proche de celle des foyers actifs, à la seule différence que leur pic de soirée se situe à 19 heures au lieu de 20

heures (et que une partie de la matinée est consacrée à régler des problèmes pratiques que les actifs arrangent souvent de leurs lieux de travail).

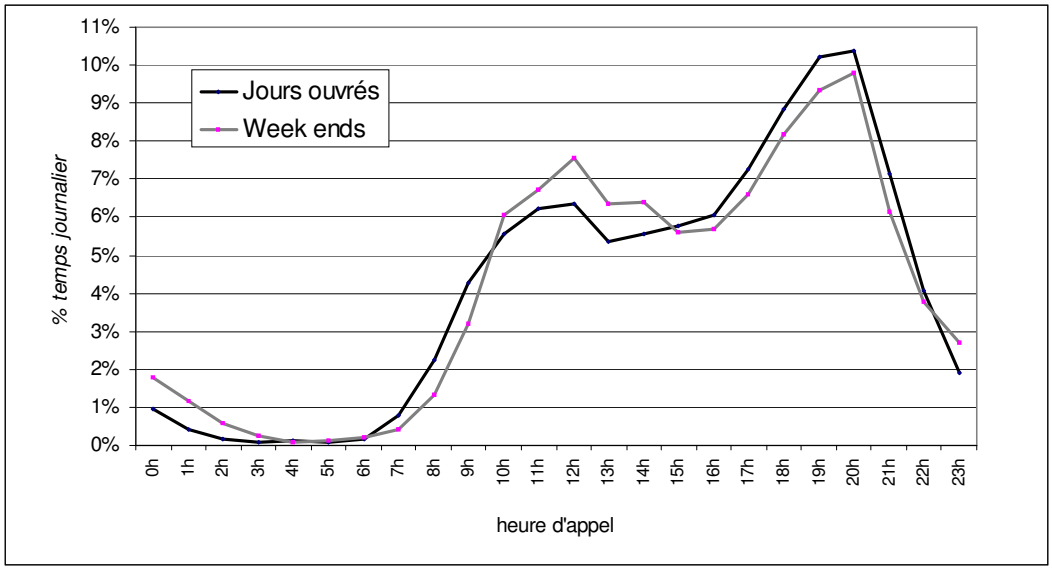
Figure 23. Répartition des appels du domicile dans une journée ouvrée selon le type du foyer



La structure du trafic résidentiel varie fortement à l'occasion des changements de cycle de vie (mise en couple, naissance du premier enfant, divorce, déménagement…) – marquant ainsi une transformation des réseaux de sociabilité – mais seulement au regard de la fréquence et de la durée des appels ainsi que de l'identité des correspondants, et nullement par rapport à la programmation des séquences de communication dans la journée et la semaine.

La généralisation du téléphone cellulaire avec sa flexibilité supposée par rapport à l'espace-temps, ne modifie pas fondamentalement la configuration des appels privés qui épouse le pic du soir caractéristique du domicile – voire figure 24 – ce qui montre que sa fonction principale est la coordination avec le domicile ou les points fixes (notamment au moment des repas : 12 et 20 heures).

Figure 24. Répartition des appels émis du téléphone mobile (privé)



La routine des actes de communication au foyer

La routinisation des pratiques de communication est doublement déterminée par l'organisation institutionnelle du travail et de l'école, d'une part, et par les « convenances sociales » d'autre part, qui semblent dans le cas présent résulter d'un conformisme familial plutôt que de conventions interpersonnelles négociées. Par « conformisme » nous entendons un respect des règles qui ne sont plus adaptées à la disponibilité effective des personnes : pour une mère inactive ou à temps partiel, les contacts téléphoniques du soir tombent dans la période la plus chargée au plan de l'organisation collective, tandis que les conversations plus personnelles (avec des amis ou ses propres parents) seraient sans doute plus appropriées dans les moments où les enfants sont à l'école. Il reste que la communication entre les adultes et leurs parents – et entre amis installés « en ménage » - est déterminée par l'injonction tacite de s'adresser au groupe familial ou au couple plutôt qu'à l'individu, ce qui justifie la circonstance où les deux foyers en ligne sont rassemblés de part et d'autre. Le code de la *grégarité* ou du communautaire prime pour ainsi dire sur toute autre exigence personnelle ou personnalisée dans l'échange.

> « Pour mes communications personnelles, je téléphone plus de la maison que... enfin dans la maison ça permet quand on appelle d'autres couples de pouvoir se passer entre couples alors que bon... là aussi je veux dire pourquoi après 19

> heures, c'est vrai que l'ensemble de nos amis travaillant... c'est là où on peut réussir à les avoir, c'est plutôt vers 8 ou 9 heures [du soir], quoi… »

> « Le soir quand le téléphone sonne, je fais tout pour que ce soit lui qui réponde. Parce que j'en ai marre (rires)... Non, non, mais c'est les gens qui nous embêtent, c'est tout, qui appellent pour rien, ça tombe juste au moment... où je déteste ça, quand tu te mets à table, hein... le téléphone commence à sonner et, c'est la belle mère par exemple qui demande si, euh... dans la soupe euh, il faut mettre l'oignon ou l'ail, ah non, ça peut attendre je réponds pas (rires). Y a des jours on a vraiment la flemme parce que y a 5 ou 4 coups de fil un après l'autre, ça suffit, hein… »

Lorsqu'on est vraiment motivé par une personnalisation de la relation téléphonique, on s'arrange pour aménager une conversation intime en dehors des horaires collectifs, c'est-à-dire, on téléphone au préalable et l'on négocie le moment pertinent d'un échange plus personnel :

> « Franchement, même quand mes copines m'appellent, ce qui m'arrive, c'est très rare que je puisse vraiment discuter. Donc, quand elles m'appellent ou des fois je les appelle, je prends rendez-vous pour les rappeler plus tard le soir. Maintenant, avec toutes les copines qui ont des mômes, on se prévient quand on va téléphoner. Ca arrive de se téléphoner comme ça, mais pour avoir du temps. Quand je dis téléphoner, c'est avoir devant soi une bonne demi-heure tranquille. Ou alors quand on est toute seule, ce qui arrive, on se prévient. »

La prévisibilité des appels, qui est principalement attribuée aux proches de la famille, est clairement perçue comme une ritualisation de la solidarité familiale, par conséquent on ne lui accorde généralement pas de valeur de contenu « personnel » autre que la fonction informative (des « nouvelles ») qu'on peut d'ailleurs adresser « à la cantonade » sans passer par la relation duale, le correspondant étant chargé de les diffuser dans le reste du groupe. Remarquons la proximité de sens entre « nouvelles » familiales et « nouvelles » journalistiques : toutes deux impliquent une régularité quotidienne ou périodique de la parution en dehors de laquelle elles ne feraient plus sens.

> « Les frères et sœurs, on sait qu'on a des nouvelles toutes les semaines par maman, donc, euh… on n'éprouve pas le besoin de téléphoner. On téléphone aux deux mamans, et les mamans communiquent aux frères et sœurs les nouvelles. »

L'aspect routinier du téléphone contribue certainement à sa dévaluation quant aux critères d'authenticité et de sincérité qu'on recherche dans la relation duale. L'expression courante revient souvent à signifier qu'on n'a « rien à se dire » au téléphone dès qu'on sort du cadre rituel de la relation parents-enfants, mieux vaut

recourir à d'autres moyens, notamment le face-à-face ou le courrier (postal ou électronique), quand on veut établir une communication intime et sincère. Dans ce registre, la fratrie est traitée sur le même pied que les amis, selon une « horizontalité » impliquant le désir mutuel d'un contact justifié, sans obligation de routine, à l'inverse des relations « verticales » qui caractérisent autant le monde hiérarchique du travail que l'économie affective de la famille.

> « Je pense que le courrier, ça a permis de garder des relations avec mon frère [qui habite chez ses parents] ça fait toujours plaisir de recevoir une lettre, tandis qu'un coup de téléphone, c'est vrai que ça fait aussi plaisir, mais… Déjà, généralement avec mes parents, bon c'est vrai ils m'appellent, c'est souvent le dimanche ou des choses comme ça. Bon c'est prévu, donc je sais que je vais l'avoir. Alors qu'une lettre, je ne sais pas quand est ce je vais l'avoir. Bon c'est inattendu et… c'est lui qui l'a écrit, avec ses fautes d'orthographe. Bon, y'a un côté à côté. C'est le support qui reflète plus la personnalité. Donc sinon, au téléphone il n'a rien à dire, il est capable, pendant 10 minutes au téléphone de ne rien avoir à dire, il est capable ».

Un déficit de sociabilité lorsqu'on est captif du domicile

Le faible trafic diurne des foyers comportant un adulte à la maison n'est pas seulement un effet des routines générales mais traduit aussi les difficultés qu'ont ces personnes à se relier au monde. Autrement dit, elles ne trouvent pas de correspondants amicaux disponibles pendant ce laps de temps, soit parce qu'ils sont occupés soit parce que « cela ne se fait pas » d'établir des communications personnelles quand on est censé travailler, c'est pour ainsi dire futile. Cet isolement domiciliaire touche aussi bien les télétravailleurs à temps plein ou partiel que les personnes ayant déménagé sur une grande distance. Dans ce dernier cas, une grande proportion de femmes se retrouve sans emploi puisqu'elles ont suivi leur mari pour une mutation professionnelle. Leur insertion sociale est problématique dans la mesure où les occasions de se lier sont quasi inexistantes pendant la journée de travail, à l'exception des femmes du voisinage dans la même situation. La vie culturelle comme les organisations sportives ou associatives sont aussi conçues en fonction de l'emploi du temps de la population active.

> « Le travail à domicile, c'est peut-être bien pour une mère de famille... Et encore ! Il fallait être présent aux heures où les entreprises sont ouvertes, pour la relance de factures... quand on fait de la relance téléphonique. Peut-être que du travail de secrétariat, c'est peut-être un peu plus cool parce que si vous avez envie de taper un rapport à minuit... J'appelle pas mes copines dans la journée. Ben tout le monde travaille, donc euh... Je vais pas commencer à les contacter au bureau : 'Ouais, je m'ennuie' ».

> « Ca fait un an que j'habite ici, je ne connais toujours personne, à part toujours mes murs, mon téléphone et donc voilà. Mon mari m'a encore dit, bon écoute, vas-y, va faire de la gym, j'ai trouvé que pour toi… ça allait mieux… J'y vais le jeudi. C'est encore, bon salut, chacun chez soi. Ben elles travaillent toutes, les dames. C'est à force, voyez… bon, ben au revoir, à jeudi. Ben pourquoi ? Bon on peut pas, on travaille. Et puis c'est à force, l'une puis l'autre, bon on travaille, on travaille. Bon ben ! Alors à jeudi ! »

Une communication plus libre au bureau

Les difficultés de socialisation que subissent les catégories décrites ici montrent que la perméabilité des différentes sphères de relations humaines reste pour une large part théorique. Les ressources de sociabilité sont réparties dans des « gisements » plus ou moins localisés et cloisonnés (l'entreprise, le voisinage/l'école des enfants, les lieux associatifs, les équipements culturels…), et les passerelles permettant la circulation ou le transfert des ressources d'un espace à l'autre sont extrêmement limitées, même lorsque la sociabilité transite par des systèmes de communication.

On l'a vu, le domicile reste majoritairement réservé à l'échange familial, y prévaut un mode de communication de type « coopératif » plutôt que de nature intime, en ce sens qu'il engage un groupe plutôt que des individualités, avec des médiations spécifiques, une distribution des rôles où une seule personne peut être investie de la charge de gérer l'ensemble des relations à la place de tous (c'est la femme, en général – cf. Claisse 2000). Curieusement, « l'impersonnalité » dont parle Goffman (1974) à propos de la communication dans la rue peut tout aussi bien définir le mode de communication familial, dans la mesure où la relation duale que requiert la notion d'intimité ou de « communication personnelle » semble être mieux performée par des outils individuellement appropriés, en juxtaposition à la ligne domestique (mobile, SMS, courrier, courrier électronique). Il n'est donc pas étonnant que les adolescents aient investi massivement ces outils (cf. Kasesniemi et Rautiainen 2001) à l'âge où se construit la « personnalité » et où les relations entre les pairs pèsent de tout leur poids. La communication intergénérationnelle (enfants – parents/beaux-parents – grands-parents) passe presque exclusivement par la téléphonie fixe, privilégie l'expression vocale et ne fait aucune place à l'écrit, exception faite pour les résidants à l'étranger.

Concernant la présumée interpénétration des espaces de sociabilité et de communication – présentée comme une conséquence inéluctable de la convergence des moyens de communication fixes et mobiles mettant en place des outils attachés à la personne et destinés à traverser tous types de lieux, professionnels, publics, privés – on a repéré deux univers de sociabilité effective qui sont peu représentés dans le trafic téléphonique résidentiel, à savoir les voisins et les collègues. Le voisinage constitue incontestablement la première ressource de socialisation pour les catégories ayant subi un changement de résidence ou de situation conjugale (déménagement, monoparents), s'agissant massivement de population féminine. Viennent ensuite les collègues, sollicités à proportion égale par les hommes comme par les femmes avec cependant une modalité relationnelle différente : pour les femmes, les collègues sont susceptibles de devenir des amis tandis que pour les hommes ils restent généralement cantonnés au stade où l'on partage une activité sportive, éventuellement un verre à l'extérieur, mais rarement intégrés dans la vie domestique. Une explication pourrait être donnée par la posture hiérarchique différentielle des deux sexes : l'horizontalité (ou la parité) des rapports entre collègues féminines toutes quasiment « logées à la même enseigne » tandis que les hommes sont plus inégalement répartis dans des postes de management ou de subordination, ce qui censure une intimité à l'extérieur du travail.

Ces deux univers de relations (voisins et collègues) apparaissent peu dans le trafic téléphonique pour la simple raison que l'essentiel de la sociabilité est accompli en face-à-face, sans nécessiter un recours au téléphone pour coordonner les rendez-vous (on se rencontre à la sortie de l'école ou du boulot, on prend rendez-vous sur le lieu même du travail). Cela reflète néanmoins une partition relativement étanche des lieux de socialisation, en vertu de laquelle l'intrusion dans l'univers domestique fait figure d'exception, ainsi que l'échange croisé des partenaires respectifs du couple. Seuls les « amis historiques » (les liens qu'on a noués dans l'enfance, pendant les études, les vacances, parfois au cours des emplois précédents, soit des ex-collègues) sont véritablement intégrés tant dans l'espace domestique que les contacts téléphoniques au foyer.

La circulation des appels téléphoniques entre le foyer et l'espace professionnel reste pour la plupart limitée à la communication entre les membres du foyer lorsqu'ils sont dispersés à l'extérieur. Le reste de la famille (en dehors du foyer) évite généralement de

contacter les proches sur le lieu de travail. Il ne reste donc à l'espace professionnel que le volume d'appels à vocation personnelle (d'amis à amis) initiés de bureau à bureau. C'est à partir de ce phénomène qu'on peut repérer une amorce de changement en rapport avec l'essor des nouveaux médias.

La communication personnelle accomplie sur les lieux de travail dessine un espace de sociabilité moins contraint et surtout moins conventionnel que l'univers domestique.
Elle s'en distingue par les points suivants :

1. une souveraineté individuelle dans la relation, par rapport aux appartenances de groupe (exclusivité du lien, qu'on ne partage pas avec le conjoint par exemple) ;
2. une maîtrise du temps de communication, moins de soumission aux horaires prescrits (on communique quand l'envie vous prend ou quand on est disponible) mais aussi moindre risque de « débordement » bavard qu'on subit par politesse dans les circonstances domestiques ;
3. un degré d'implication modulable ou négociable (gamme ouverte du superficiel-distancié à la confidence intime) ;
4. une exigence de confidentialité, qui fait qu'on opte souvent pour le courrier électronique car la conversation n'y est pas interceptée par l'entourage.

En fonction de ces critères, la communication en milieu professionnel laisse apparaître une compétence nouvelle, la *polychronie*. Les actes de communication privée s'insèrent au milieu des tâches productives, produisant une alternance ou une « respiration » par rapport à « l'aliénation » du travail, marquant une reconquête de l'autonomie ou du moins l'aménagement d'un jardin secret, tant vis-à-vis de la famille que du milieu professionnel. A cet égard, le courrier électronique est plus valorisé que le téléphone, on déclare qu'il « ne prend pas plus de temps » mais aussi qu'il ouvre la sociabilité à des correspondants plus aléatoires, qu'on n'aurait pas cooptés par les voies conventionnelles de la socialisation.

> « Non c'est autre chose au téléphone... en plus au bureau, euh... on peut nous entendre, etc. Là [sur l'ordinateur] c'est vraiment privé. Et comme je travaille tout le temps sur ordinateur on peut pas être en train de se dire que je suis en train de faire un mail privé. Donc c'est un peu un moment où je peux euh... me réfugier en moi même, et personne ne le voit. Donc... et je vais pas écrire pendant ½ heure quoi... mais j'écris p't'être pendant 15 minutes, je prends le temps d'écrire la lettre,

d'y penser, ou de répondre à la personne qui m'écrit, ou alors je suis trop, trop occupée, et j'envoie un mail en disant j'ai pas le temps de te répondre, je te répondrai ce soir, et là je le fais de chez moi. »

« Et même sur Paris, on s'écrit par courrier électronique, alors que sans cela je leur téléphonais pas forcément. Il y a des gens à Paris... Par exemple j'ai un copain qui a démissionné du boulot, c'est sûr, je l'aurais appelé une ou deux fois au début; Là on s'envoie des courriers électroniques toutes les semaines. C'est nouveau. On se dit des choses qu'on n'aurait jamais dites sans doute. Cela change vraiment. Cela élargit. On gagne du temps et on en perd plus. Dans le fond c'est plutôt positif. »

La communication du pareil au même

L'unique vertu attribuée à la concentration urbaine - ce qui ne l'empêche pas d'être constituée en objet de controverse dès le XVIIIe siècle dans la polémique qui oppose Rousseau à d'Alembert à propos des avantages comparés de Genève la sage et Paris la débauchée – réside dans sa capacité de *mélange*. Brassage des foules et circulation des flux de personnes, le mouvement urbain met en œuvre une fonction analogue au téléphone avant l'heure, la commutation. Par des rencontres ou des « connexions » fortuites (non préméditées, incontrôlées) dans l'espace, la ville accomplit un processus de transgression des principes de ségrégation imposés à l'organisation de toute société, caste et classe, à des degrés variables : ségrégation des genres dans l'espace public (contrôle de la mixité sexuelle dans les circonstances sociables), des statuts ou rangs sociaux, des cultures (ethnies).

Le téléphone, dès ses débuts, s'est montré le digne héritier de cette vertu urbaine, grâce à l'invention de l'annuaire ou bottin téléphonique. Le même principe d'anonymat y est inscrit, des gens qui ne se connaissent pas a priori et dont on suppose qu'ils pourraient un jour se relier l'un à l'autre, par hasard ou par nécessité. De cette communauté initiale et non ségrégative des abonnés, on est arrivé aujourd'hui au « retour du refoulé », l'abandon du principe d'universalité et de transparence de l'annuaire, avec d'une part l'essor des dérogations à l'inscription ou publication (liste rouge, figuration payante à l'annuaire des mobiles), d'autre part la présentation du numéro marquant la fin de l'incognito et la porte ouverte à tous les filtrages ou fins de non recevoir. C'est là une régression de l'accessibilité des personnes.

La lecture des pratiques de sociabilité, à l'heure actuelle, ne peut faire l'impasse sur les formes contemporaines de ségrégation qui sont d'autant moins critiquées ou analysées

qu'elles ne relèvent pas de luttes politiques et sociales mais plutôt de processus anodins liés au mouvement ambivalent d'uniformisation et d'hyper-stylisation des modes de vie. « Qui se ressemblent s'assemblent », dit un proverbe populaire. On peut en faire une lecture sociologique comme Bourdieu dans *La Distinction* (1979) ou à la Maffesoli (1988) en parlant de nouvelles appartenances « tribales », mais peu de travaux sociologiques ont jusque là approfondi la question la plus récurrente dans les enquêtes sur la sociabilité : la préférence sexuée (tendance à la partition des sexes tant dans les circonstances sociables que les relations téléphoniques) redoublée par la cooptation par tranche d'âge.

La fin des temps et lieux communs

Il ne s'agit pas ici de dénoncer un phénomène au nom d'une référence nostalgique, idéale ou utopique à la mixité ou parité, renvoyant à un « âge d'or » de la sociabilité qui n'aurait peut-être jamais existé. Sur ce terrain éminemment miné par les approches déterministes, il existe néanmoins quelques travaux d'historiens (ceux d'Arlette Farge et de Roger Chartier, par exemple) qui donnent quelques repères sur la mixité des pratiques de sociabilité. Trois modèles de sociabilité mixte (mélangeant à la fois les sexes et les âges ou générations) se dégagent de leurs travaux historiques :

- la veillée dans le monde rural (Chartier 1991), durant laquelle on se réunissait au coin du feu dans l'une des fermes du voisinage, pour une lecture collective (l'éducation d'un des membres de la communauté compensant l'analphabétisme des autres). Farge (1992) observe également l'équivalent de telles pratiques en ville, avec l'ancêtre du journal imprimé, les nouvelles à la main qu'on lisait sur la place publique ;
- le loisir dominical du monde ouvrier au XIXe siècle, les familles étant rassemblées sur les barrières de Paris, pour des repas, la promenade et les jeux. A noter également la fréquentation mixte des débits de boisson le lundi soir (jour de paye pour les ouvriers), les femmes pouvant amener leur nourrisson puisque le baby-sitting n'existait pas encore.
- le bal, populaire ou mondain, qui devient le nerf du loisir urbain à partir du romantisme jusqu'à la seconde guerre mondiale. On peut y ajouter les autres

occasions de rassemblement massif et mixte que furent les expositions universelles, les foires et le cinéma.

En insistant sur ce panorama obsolète des pratiques de sociabilité, nous avons voulu montrer que la diffusion démocratique des compétences et qualifications (lecture, savoir technique comme la manipulation de l'ordinateur, par exemple) ne va pas automatiquement de pair avec une intégration des âges et des sexes dans les activités du temps libre, ni un partage d'objets culturels communs. Bien au contraire, l'individualisation des modes de loisir, au sein de la famille, va grandissant, instaurant une dispersion et un mouvement centrifuge des agendas domestiques déjà tendus par la double occupation professionnelle des conjoints. Les enquêtes ministérielles sur les transports révèlent qu'au cours de la dernière décennie, l'usage de la voiture particulière a augmenté, non pas à cause de l'organisation du travail et du commerce, mais principalement en raison de son utilisation par la femme pour déposer l'enfant à l'école et surtout aux activités parascolaires (sport, hobby…).

Cette segmentation des loisirs et des lieux associés se reflète jusque dans l'aménagement des espaces et équipements publics. Autrefois conçus dans une optique « universaliste » et polyvalente (dont on peut critiquer le centralisme, mais la vocation d'un équipement public consiste à « fédérer » grâce à une mise en scène du collectif), ils sont aujourd'hui contaminés par le « zonage », une juxtaposition de centres d'intérêts particuliers (l'aire des enfants, des ados, des amateurs de glisse, etc.). Dans les nouveaux espaces verts comme dans les parcs-musées, le transit s'effectue selon des tracés opportunistes qui permettent à chacun de contourner les zones qui ne lui sont pas destinées : en comparant les versions « centralistes » comme le Centre Beaubourg ou le jardin des Tuileries aux modèles plus actuels que représentent la Cité des Science et de l'Industrie à la Villette ou le parc Citroën à Paris, on prend mieux la mesure de cette logique du cloisonnement.

La dispersion des goûts et des pratiques culturelles qui constitue aujourd'hui le nerf des stratégies commerciales a déjà été débattue au sein de la sociologie de la communication à l'occasion des mutations du « PAF » (paysage audiovisuel français, câble et chaînes thématiques). Marquant la fin de la « messe » familiale devant une chaîne quasi unique s'adressant à tous publics dans une indifférenciation des statuts, des

cultures, des âges et des sexes, la multiplication des chaînes thématiques a suscité chez Wolton (1990) les premières interrogations quant aux effets négatifs de cette évolution au regard de la cohésion du lien social. L'abolition de la « chaîne généraliste » équivaudrait à la négation d'un *lieu commun*, cela même dont il était question dans le transit urbain évoqué plus haut, des points de passage obligé présidant aux rencontres fortuites des identités et contrariant les logiques d'évitement de l'altérité. Si la « conversation télé » (Boullier 1987) pouvait à l'occasion constituer un terrain d'échange entre des salariés déjeunant ensemble à la cantine, quel en serait aujourd'hui le substitut pouvant servir de *liant* dans un contexte où la probabilité d'avoir regardé le même programme est très réduite ?

De la difficulté à se lier avec les dissemblables

Au cours de nos divers terrains d'enquête, un constat récurrent s'est dégagé : une tendance au traitement *homothétique* des relations. Femmes entre femmes, couples entre couples, monoparentes condamnées à la fréquentation exclusive d'autres parentes seuls, migrants qui se reconnaissent et regroupent dans les nouvelles villes d'adoption. Ce phénomène se dégage sous un jour d'autant plus cru que nous « cueillons » les interviewés dans un moment de rupture (déménagement, divorce ou décohabitation) qui correspond presque toujours à une déstabilisation des relations, tant avec la famille que les amis, ce qui les amène à expliciter davantage les comportements qu'ils mettent en place pour bâtir de nouveaux liens ou recycler les anciens.

Comme nous l'avons déjà signalé, une des explications peut être attribuée à la spécialisation des loisirs contemporains qui contribuent à la ségrégation des « genres » dans la sociabilité : sport, associations et amateurisme favorisent une discrimination spontanée par sexe, âge et stratification sociale du goût. Mais ce mimétisme de condition (condition féminine, de ménagère, de migrant, de personne âgée…) traduit aussi la tension des emplois du temps de plus en plus contraints par l'impératif de concilier vie professionnelle, tâches domestiques et occupations des jeunes, ces derniers ayant accédé à une légitimation nouvelle d'un univers autonome d'activités et de sociabilité. De cette tension découle une attitude « opportuniste » quant au choix de se lier, consistant à rechercher des gens qui connaissent les mêmes contraintes qu'on subit soi-même, parce

que cela facilite la coordination des agendas mais aussi pour fonder l'échange sur des possibilités d'entraide, de solidarité et d'empathie. Cette disposition est particulièrement valable pour les foyers monoparentaux .

Au-delà de la question de nécessité se repose celle déjà évoquée du conformisme des mœurs, avec la morale « familialiste » et conjugale qu'il véhicule. Les gens seuls (célibataires ou divorcés) témoignent d'une difficulté d'intégration qu'ils attribuent à une mise à l'écart – délibérée ou inconsciente – de la part des couples constitués qui contrôlent l'accès à leurs cercles de sociabilité :

> « Depuis que je suis divorcée, je ne suis plus invitée à des dîners de couple. Ca s'est fait naturellement. J'ai l'impression qu'ils ont pensé que c'était contagieux. »

> « J'ai toujours été culpabilisée d'être reçue par un couple. J'ai le sentiment que les femmes le voient mal, se disent attention ! »

Plus généralement, la sociabilité des couples se fonde sur des considérations associées à la socialisation parallèle ou simultanée des enfants. Autrement dit, la vie relationnelle adulte est subordonnée à la quête des facilités d'intégration des enfants dans leurs propres cercles sociaux. Cela donne lieu à plusieurs niveaux de configuration des choix, avec un affinage si précis que l'âge des enfants compte également dans la sélection des adultes homologues : couples sans enfant avec leurs homologues, couples avec enfants et leurs homologues, couples avec enfants et des homologues ayant des enfants du même âge :

> « Aujourd'hui, on a des couples d'amis avec lesquels on s'entend bien. Ils ont des enfants du même âge. Il y en a d'autres mais les enfants sont plus petits. Les enfants c'est important. On essaye d'avoir une équation d'âge. »

> « On a la même façon de voir les choses. Pour les enfants aussi, on a la même façon d'éduquer, donc c'est important. »

Affinité et proximité

Le panorama des résultats obtenus dans nos recherches – dressé sommairement ci-dessus – nous amène à nous interroger sur la question du hiatus apparent entre la flexibilisation des outils de communication et la rigidité temporelle ou routinière des interactions sociales constatée. En effet, le mythe de « toujours branché » s'oppose ici à

une inaccessibilité de fait ou sociale (la routine ou la norme) des partenaires de communication envisageables. L'individualisation des outils de communication entre apparemment en contradiction avec les codes sociaux d'usage, surtout quand les réseaux relationnels et les modes de vie se transforment sous l'influence des processus conjugal puis familial, et que l'homothétie des contacts renforce la standardisation des pratiques : dans cette optique, seule la population des jeunes bénéficie pleinement des possibilités d'autonomie offertes par la personnalisation des outils – notamment les mobiles – ce qui explique qu'ils soient devenus la cible marketing privilégiée des opérateurs.

Le deuxième phénomène, concomitant à celui de la régularité temporelle des communications téléphoniques, relève de la spécialisation des espaces. Le domicile, réservé à un nombre restreint de relations souvent communalisées, constitue un axe de l'inscription sociale, mais aussi spatiale, des échanges en désignant le cercle local des relations électives accessibles. Ici, « proximité » se conjugue avec « affinité » dans la mesure où l'affinité se définit moins par un partage des goûts analogues que par une similitude du mode de vie imposé (type d'habitat et taille d'agglomération, contraintes horaires, rythmes de la vie professionnelle et scolaire). L'observation des déménagements domiciliaires confirme ce lien entre proximité et affinité, en montrant que les relations amicales tombent après une période d'éloignement et se recomposent sur une base locale, tandis que seuls les liens de parenté résistent à l'éloignement géographique et se maintiennent par la communication téléphonique. Outre la forte localisation des communications domiciliaires (contredisant de fait le rêve récurrent d'abolition de l'espace associé systématiquement à tout nouveau moyen de télécommunication), leur caractère le plus souvent collectif (de ménage à ménage), donne à la téléphonie résidentielle un aspect de communication communautaire qui se renforce au cours du cycle de vie adulte (Smoreda et Licoppe 2000). A côté du domicile, le travail fait figure d'un nouvel espace de communication, plus individualisé et moins conventionnel que la résidence, et avant tout associé avec un plus grand nombre d'outils de communication où, hormis le téléphone, le courrier électronique se fait une place de choix.

7. La naissance du premier enfant : hiérarchisation des relations sociales et modes de communication[68]

Par Vanessa Mançeron, Benoit Lelong et Zbigniew Smoreda

Les effets du cycle de vie et des ruptures biographiques sur les modes de communication et sur les liens de sociabilité ont souvent été soulignés dans la littérature. Néanmoins les mécanismes particuliers en jeu derrière cette relation semblent peu connus, ce qui motive ici l'intérêt de s'interroger tout particulièrement sur les changements opérés dans les pratiques de communication durant un moment très singulier de la vie d'un couple : la naissance du premier enfant.

L'installation en couple, le mariage et la naissance d'un enfant sont des évènements vécus sur le mode de la dissociation. S'ils étaient autrefois intimement liés dans les esprits et dans les pratiques, ils apparaissent aujourd'hui dissociés et coïncident rarement dans le temps. Aussi, le caractère psychologiquement constitutif de la famille se réalise-t-il surtout avec la naissance du premier enfant. L'union élective se transforme avec l'arrivée de l'enfant en une nouvelle entité, la famille. Avec la naissance du premier enfant, l'identité sociale du couple se modifie, sa place au sein de la parentèle est réévaluée, les rôles respectifs des deux nouveaux parents se redessinent et les liens avec l'entourage amical s'en trouvent également affectés.

La venue du premier enfant est un moment particulier qui permet de saisir une situation proprement expérimentale pour chacun des parents : il y a (presque) tout à apprendre, on fait l'expérience, individuelle en même temps que collective, des modifications que cela opère[69]. La vie du jeune ménage est bouleversée et ses effets sur les pratiques de communication apparaissent clairement, en ce qu'elles sont intimement liées à la

---

[68] Paru dans la revue *Réseaux*, 2002, n° 115, pp. 91-120.

[69] Ce moment semble aussi crucial du point de vue individuelle comme le soulignent Hobcraft et Kiernan: « Devenir parent implique sans doute un des plus profonds changements dans l'histoire de vie de l'individu. La transformation de sa situation à cette période, la prise de responsabilité à l'égard d'un être totalement dépendant de soi, est en effet radicale. La plus forte modification du mode de vie individuel apparaît d'habitude au moment de la première naissance… » (1995: 1).

« sociabilité humaine », inscrites dans « d'autres activités sociales, familiales, amicales, amoureuses, commerciales, professionnelles... » (Flichy 1997: 12). On observe dans ce contexte si particulier des mois qui suivent la naissance à la fois une tendance au repli sur l'unité conjugale visant à établir des limites entre soi et les autres, en même temps que s'opèrent des hiérarchies fines au sein de l'entourage, en ce qu'ils sont associés plus ou moins fortement à cette période de la vie.

Un fait particulier entourant la naissance tient également dans son annonce. L'évènement motive l'établissement ou la mise à jour d'une liste très exhaustive des personnes connues. C'est une sorte de « réflexivité relationnelle » que ce moment déclenche chez les nouveaux parents (de façon comparable à l'invitation au mariage qui parfois le précédait ou au baptême qui suivra). Parallèlement à cette mise à plat des liens sociaux établis sur une longue période de la vie des deux partenaires, on observe également un processus où les modes de communication jouent un rôle actif. L'annonce de la naissance se fait en effet à travers des dispositifs de communication disponibles et consciemment sélectionnés en fonction du lien avec le membre du réseau personnel. Ainsi s'opère une hiérarchisation des relations au sein du réseau du couple qui se lit dans le temps long des mois qui suivent la naissance et le temps court de l'événement fondateur.

Au niveau méthodologique, l'enquête couple une approche quantitative et qualitative qui s'éclairent mutuellement : les questionnaires fermés, l'observation du comportement téléphonique et les entretiens ethnographiques semi-directifs, permettent de resituer les observations dans un contexte social à la fois large et précis, de saisir le moment sur le vif, d'expliciter les attitudes et en même temps d'obtenir des résultats statistiques[70]. L'enquête est centrée sur l'observation de deux périodes distinctes dans la vie des jeunes ménages. La première suit immédiatement la naissance de l'enfant, supposant

[70] L'échantillon de 420 individus, recrutés à partir d'un fichier constitué à l'hôpital, auprès de jeunes mères venant d'accoucher pour la première fois, a été constitué en avril 2000. Les ménages recrutés résidaient pour moitié en région parisienne (Paris et sa banlieue) et en région lilloise (Lille et sa banlieue). Au niveau quantitatif, les données recueillies auprès des 420 ménages sont de différentes natures : questionnaires téléphoniques, factures détaillées, qualification des correspondants. Pour l'étude qualitative, 48 ménages ont été sélectionnés dans l'échantillon pour répondre à des entretiens semi-directifs.

qu'un grand nombre de liens sociaux est alors activé en comparaison de la période précédant la naissance. La seconde concerne une période plus éloignée de la naissance, présumant que la recomposition du réseau social et l'activation de nouvelles relations ou la disparition d'anciennes solidarités, soient un processus assez long à se mettre en place[71]. L'échantillon pour l'étude qualitative est le résultat d'un pré-tri à partir des résultats du questionnaire de l'étude quantitative en fonction de critères qui permettent d'avoir un panel très large et varié de cas de figure[72]. Suivant un protocole préalablement établi et affiné en cours d'enquête, les entretiens se déroulaient en deux parties majeures : dans la première sont étudiés la trajectoire passée et le contexte global dans lequel s'inscrit la naissance du premier enfant, dans la seconde sont passées en revue l'histoire des relations familiales, des relations amicales et professionnelles ainsi que celles prévalant au sein du couple.

La méthode ethnographique qui consiste à aller s'entretenir avec des ménages isolés est propre à faire saillir la diversité des cas observés. Cependant, en centrant notre attention sur une situation concrète, la composition des ménages, l'âge des correspondants ou leur classe sociale s'effacent derrière des motivations liées au contexte immédiat, et en l'occurrence à l'existence nouvelle d'un enfant. En matière d'interaction et de liens sociaux, la disparité des situations observées est en partie relative à des variables comme la configuration familiale, le lieu de résidence, la distance spatiale qui sépare les membres de la parenté et les amis, etc. Saisir cette diversité mériterait un article en soi. Notre propos consiste ici à saisir ce processus complexe au travers d'une expérience partagée qui réunit les couples en « communauté fictive » et cristallise des attitudes partagées. La naissance du premier enfant comme événement est la pierre angulaire de cet article.

---

[71] L'échantillon distingue deux périodes : enfants ayant entre 0 et 3 mois et enfants ayant entre 3 et 6 mois. L'échantillon de 48 individus, sélectionné au sein de cet ensemble, pour l'étude qualitative, prend également en compte l'éloignement ou la proximité de la naissance. Les entretiens se déroulaient avec la jeune mère ou avec le couple. Une première phase d'enquête a porté sur 16 ménages ayant un nouveau-né de moins de 4 mois, et une seconde phase sur 32 couples ayant un enfant âgé d'environ 1 an.

[72] Les critères sont : le lieu de résidence du couple (Ile-de-France vs. Nord) ; la proximité géographique des parents de la jeune mère ; la mobilité géographique récente du couple ; l'activité professionnelle de la jeune mère (travaille, congé maternité, étudiante ou femme au foyer). Ces 4 critères ont été croisés avec le moment de l'enquête par rapport à la naissance comme indiqué plus haut.

De surcroît, à l'intérieur du groupe formé par les membres de la famille et les amis, la communication téléphonique apparaît comme une conséquence mais aussi et surtout comme une cause, les appels confirmant aux personnes qui sont contactées leur réelle appartenance au réseau de sociabilité du jeune ménage. Aussi, pour la jeune mère et le jeune père, on comprend facilement que leurs pratiques téléphoniques ne dépendent pas seulement de l'ampleur et de la forme du réseau, qui le cas échéant, aurait été transformé par la naissance du premier enfant. Elle représente également, et c'est ce qui retient notre attention ici, un moyen de délimiter ce réseau ou de l'élargir, en sélectionnant, en triant parmi les correspondants possibles ceux que l'on désire entendre ou voir dans ce contexte particulier. Aussi, s'agit-il avant tout pour nous de considérer au-delà de la singularité des situations individuelles, quelques attitudes récurrentes dont les conséquences sur les pratiques de communication sont significatives. C'est en ayant à l'esprit cette préoccupation que nous envisageons, ci-après, la manière dont la venue du premier enfant initie des processus de hiérarchisation au sein du réseau social et conséquemment, une diversification des modes de communication.

La venue du premier enfant comme événement à annoncer : du plus proche au plus lointain

L'annonce de la naissance nécessite une révision des connaissances qui se réalise avant la naissance, en concertation avec les parents et parfois avec des amis, afin de s'assurer que les adresses postales et les numéros de téléphone des personnes à contacter n'ont pas changé entre temps. Il incombe très généralement au père d'annoncer la naissance, et cette préparation lui facilite la tâche lorsque, de retour chez lui, il se retrouve seul face à son téléphone. La constitution de listes est une étape significative de la transformation des réseaux de sociabilité, puisque c'est d'elle que peut résulter une reprise de contact avec des personnes significatives auparavant, mais qu'on ne voit plus. L'ensemble des personnes connues est considéré globalement, et il nous semble qu'à cette étape très peu de sélection s'opère entre les connaissances, le moment étant propice plutôt à rappeler les relations qu'à les oublier. La constitution de listes réactive d'abord, non pas des liens, mais la mémoire et le souvenir des relations antérieures, avec le désir parfois qu'elles se rétablissent. Les carnets d'adresses sont dépouillés, ce qui ne va pas sans susciter quelquefois une certaine nostalgie. Les personnes, en effet,

dont l'existence est ainsi rappelée, sont toujours rattachées à une période de vie, actuelle ou antérieure, qui invite à se remémorer sa scolarité, ses activités professionnelles, son lieu de naissance, les autres lieux habités, les voyages, les déceptions ou peut-être aussi, les maladies ou les décès…

Les jeunes parents qui sont mariés utilisent presque toujours pour le faire-part de naissance, la liste qu'ils ont auparavant établie pour le mariage, et précisent leur intention de l'utiliser également, le cas échéant, pour le baptême. C'est dire que ces évènements ont quelque chose en commun, en permettant de se remémorer le monde connu afin de souligner collectivement un moment de la vie privée[73]. L'événement, par l'annonce de la naissance, devient collectif et projette les jeunes parents en dehors du temps immédiat, en changeant d'échelle et en englobant l'histoire. L'établissement de la liste des personnes à appeler est l'occasion de constater ce qui a changé, entre temps.

Apprendre qu'un enfant est à venir puis annoncer la naissance s'effectue globalement suivant les mêmes mécanismes : aux relations de différentes natures entretenues avec les gens répondent différents modes d'annonce. L'annonce de la grossesse est étendue dans le temps. La grossesse est généralement d'abord vécue dans la confidentialité du couple. L'événement est suffisamment de taille pour que, dans la plupart des cas, les conjoints prennent leur temps, « attendent le bon moment » pour rendre publique la nouvelle[74]. Puisqu'il n'y a pas d'urgence, on « profite d'une occasion » pour annoncer de vive voix d'abord aux ascendants les plus proches qu'eux aussi vont bientôt changer de statut. L'annonce de la grossesse, ensuite, se fait suivant une chaîne à la tête de laquelle figurent d'abord les membres de la famille « proches » (parents, frères et sœurs, grands-parents), puis les amis proches, puis les parents et amis moins proches et enfin les connaissances.

De manière plus distincte encore, l'annonce de la naissance se fait généralement en deux temps : une annonce immédiate pour les « proches » qui servent d'intermédiaire auprès du reste de la famille ou des amis ; l'annonce est différée, plus tard, pour les relations « lointaines ». Au moment de la naissance, le processus de hiérarchisation des personnes du réseau de sociabilité est encore net. L'annonce immédiate s'effectue de la

---

[73] *Cf.* Maillochon (2002) qui décrit les stratégies d'invitation au moment du mariage.

[74] Durant les trois premiers mois de grossesse qui comporteraient un risque plus important de fausse couche, les jeunes parents hésitent encore à annoncer de manière trop officielle la naissance à venir, avec parfois l'idée sous-jacente que cela pourrait porter malheur.

maternité. De là, les parents sont prévenus les tous premiers…, et tout de suite. Des appels téléphoniques sont donnés de la maternité, souvent sur un mobile – monsieur attendant rarement d'être de retour chez lui. La distinction est parfois claire entre les deux univers de la famille et celui des amis, la hiérarchisation étant rendue effective par un même système de relais qui va dans le sens des plus proches aux « plus éloignés » :

> On a annoncé à nos parents et grands-parents, c'est Pierre qui a annoncé, qui se sont chargés de transmettre aux oncles et tantes et cousins… Donc, eux, ils l'ont su à 2 h 30. (…) Le lendemain, on a téléphoné à nos amis les plus proches qui, eux, se sont chargés de transmettre à nos amis un peu plus éloignés. Enfin, un peu plus éloignés ou à qui on n'avait pas téléphoné depuis... (Elodie, 29 ans, Paris)

Ces « premières personnes », prises dans la catégorie familiale ou des amis, sont donc ceux qui bénéficient d'une annonce immédiate et sans intermédiaire. Le processus de hiérarchisation est donc explicité et fait même parfois l'objet d'un traitement, l'annonce étant anticipée, préparée sous forme de listes de nom des « personnes à prévenir ». Aux coups de téléphone passés de la maternité par l'un des deux conjoints, puis aux coups de téléphone passés dans la semaine de la maternité par ces personnes premières chargées de faire le relais, se substituent ensuite d'autres moyens de communication comme le faire-part et le courrier électronique :

> « Par contre, pour les amis qu'on voyait plus rarement, eh bien ils l'ont appris par le faire-part. » (Elodie, 29 ans, Paris)

> « [Les collègues de travail], eux, ils ont été contactés par l'e-mail. On l'avait préparé avant, donc, le soir il a envoyé l'e-mail. » (Sophie, 28 ans, Lille)

> « On a passé des coups de fil et, après, il y a eu l'envoi des faire-part, donc… » (Mathilde, 27 ans, Lille)

La hiérarchisation du réseau social décrite semble se doubler d'une estimation particulière des moyens de communication utilisés pour annoncer la naissance. L'appréciation que leur portent les jeunes parents est toujours plus favorable pour le téléphone quand il s'agit d'une personne proche. L'usage du téléphone, par rapport au courrier ou au e-mail, en effet, constitue pour les jeunes ménages la marque d'une plus grande proximité. Le téléphone est « plus personnel » (Christelle, 27 ans, Orchies), réservé aux personnes « que l'on apprécie » (Céline, 26 ans, St. Cloud)), aux « bons amis » (Florence, 28 ans, Lille) ou encore aux « amis les plus proches » (Juliette, 24 ans, Paris). Le courrier électronique, par rapport au téléphone, apparaît de surcroît

moins engageant, ce qui permet aux jeunes parents de mieux délimiter l'espace réservé à leur famille.

> « En fait, je compte aussi beaucoup sur le mail parce que je trouve que c'est plus facile quand on s'écrit par mail, c'est facile comme ça, on n'est pas obligé de s'inviter. » (Elodie, 29 ans, Paris)

Ce qu'exprime l'utilisation différenciée des moyens de communication n'est pas l'appartenance des correspondants à l'une ou l'autre des catégories de relations « famille » ou « ami », mais le fait que la teneur de la relation soit comparable, en termes de proximité et d'éloignement émotionnel. C'est à partir de cette matrice de proximité que l'annonce se réalise par téléphone immédiatement et directement à une personne ou avec un délai et par une personne interposée, soit il est différé vers le faire-part qui est ou non suivi d'un contact téléphonique, soit il prend la forme d'un courrier électronique spécialement adressé à une personne ou adressé à plusieurs personnes en même temps.

Suivant le moyen de communication, il semble donc que la légitimité pour les personnes contactées d'intervenir de manière impromptue dans la vie des jeunes parents soit relative, c'est-à-dire, plus grande avec le téléphone. Ce sont des moyens accessoires liés au téléphone qui permettent de rétablir une distance lorsque l'intervention dans la vie des jeunes parents est jugée mal à propos. Ce qui ressort alors clairement au moment de la naissance du premier enfant est que les jeunes parents signalent eux-mêmes, par un usage différencié des moyens de communication, une hiérarchie entre les relations, en privilégiant le téléphone avec ceux ou celles qu'ils veulent de préférence voir ou entendre dans le contexte immédiat. En d'autres termes, les multiples usages du téléphone deviennent pour le jeune ménage un moyen de préciser ou de rappeler non seulement que le correspondant appartient bien à son réseau de sociabilité, mais également, à l'intérieur de ce réseau, un moyen d'opérer des différenciations.

Le temps, l'espace et les autres : repli sur soi

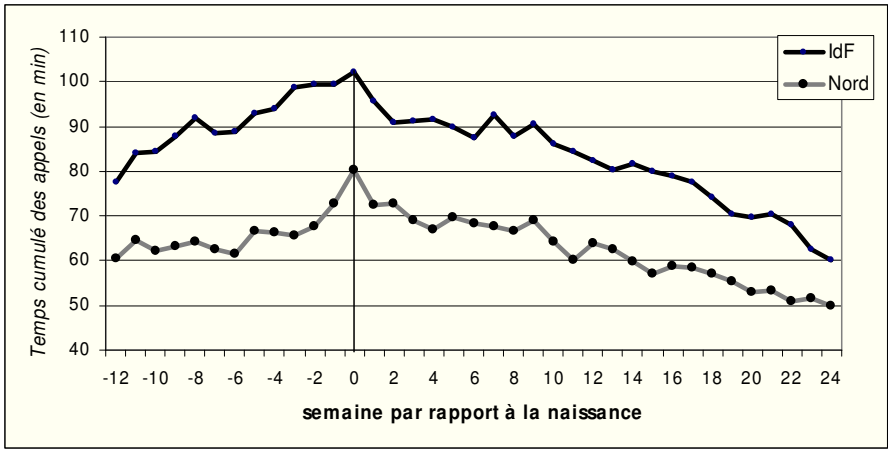
La mise en place d'un nouveau monde

En passant « de deux à trois », une nouvelle unité se crée, qui signe la transformation du couple en un nouveau collectif, la famille *:*

> « Maintenant, on dit : ' ma petite famille', quand on parle… C'est vrai que c'est une expression qu'on emploie. Avant on ne disait pas 'ma petite famille'. » (Laurence, 29 ans, Lille)

Cette entité serait propre à affirmer son autonomie, centrée sur elle-même et comme autosuffisante : « On a notre fille, maintenant, on est content. Ça nous suffit. » (Angélique, 27 ans, Paris). Au-delà des mots, les pratiques téléphoniques témoignent d'une tendance à limiter les contacts avec l'entourage durant la période qui suit la naissance. Ce moment constitue bien une forme de repli sur la famille conjugale. L'observation des appels téléphoniques émis du foyer des jeunes parents montre combien la naissance constitue une césure dans les sociabilités téléphoniques des couples (figure 25).

Figure 25. Temps hebdomadaire de la téléphonie vocale émis du foyer selon le moment par rapport à la naissance et par région



Ces courbes moyennes[75] donnent à voir deux moments très contrastés. Pendant la grossesse de la future mère, les pratiques téléphoniques se développent très fortement, accusant une croissance de 25%. En revanche, l'arrivée de l'enfant se traduit par une nette diminution du temps consacré à la communication par téléphone : il revient après 12 semaines à son niveau initial et poursuit ensuite sa décroissance. Les trois derniers mois avant la naissance constituent donc un temps de développement spectaculaire de la sociabilité téléphonique, tandis que la période suivant l'événement est marquée au contraire par une gestion beaucoup plus ajustée de cet outil de communication.

Certains auteurs avaient déjà noté cette césure. Tandis que l'unité conjugale se construit, les solidarités sociales s'affaiblissent, comme si la première devait exister, au moins au moment de sa fondation, au détriment de la seconde : « L'interdépendance entre les parents et les enfants est inversement liée au degré d'implication dans les réseaux sociaux d'entraide. (…) Les jeunes enfants sont très dépendants de leurs parents aussi bien physiquement qu'émotionnellement. En même temps, pendant que les jeunes parents cherchent à se construire eux-mêmes, l'enfant peut leur servir de signe de maturité et d'acceptation de statut d'adulte. L'interdépendance entre les parents et les enfants (physique et psychologique) semble particulièrement élevée à ce stade et, en conséquence, elle peut empêcher une forte implication des parents dans les interactions avec les voisins, les amis ou la famille. (…) Les réseaux d'entraide (*social support networks*) vont connaître en effet à ce moment du cycle de vie familiale leur niveau le plus bas » (Ishii-Kuntz, Seccombe 1989: 780).

La venue du premier enfant coïncide en effet avec un renfermement sur l'unité du couple (unité sociale) en même temps que sur l'unité spatiale (intérieur de la maison), sous l'effet toujours rappelé du temps qui vient à manquer. Pour les jeunes parents, la naissance revient à accorder à l'espace et au temps de l'enfant une importance « centrale », et considérer les relations « extérieures » comme perturbatrices du nouveau monde dévolu à l'enfant. La vie se réorganise autour de l'enfant, « tourne autour de

[75] Nous avons récupéré les informations de la facturation téléphonique détaillée sur les communications vocales des 12 semaines précédant et des 24 semaines suivant la naissance. L'évolution du budget-temps téléphonique hebdomadaire a été tracée en prenant la semaine de la naissance comme origine temporelle (le point 0). Nous avons séparé les foyers du Nord et d'Ile de France car, de façon tout à fait attendue, les volumes de trafic des premiers se sont avérés inférieurs à ceux des seconds.

lui ». Et quand bien même le mouvement fut prévisible et attendu (« c'est ce qu'on voulait », « ça ne nous dérange pas »), la nouvelle configuration familiale investit le champ jusqu'alors occupé par le couple. C'est autour de quoi le couple avait construit sa vie, le rythme qui lui était propre, ponctué par exemple de sorties inopinées, est nécessairement appelé à prendre en compte la présence de ce nouveau membre.

Le constat est éloquent : les gens « sortent » moins – sortir étant ici à prendre au double sens, figuré (avoir une vie sociale ouverte) et propre (être au-dehors de l'espace reclus de l'appartement). Etre reçu chez les autres fait dorénavant partie, pour beaucoup d'interviewés, des sorties les plus appréciées. Elles permettent de passer du temps en compagnie d'amis, tout en étant avec l'enfant, sans trop craindre d'être interrompue au milieu du repas par une crise de larme sonnant l'heure du biberon ou d'un changement de couche. Se rendre au restaurant avec l'enfant apparaît à l'inverse un exercice périlleux, assez peu commode et sans aucun doute « mal vu » :

> « Je me vois mal devoir donner le biberon au milieu du restaurant et puis, je ne crois pas que mes amis comprendraient très bien. » (Zoé, 33 ans, Montreuil)

L'espace domestique est donc considéré comme le plus adapté à l'enfant : il y est à sa place. De même, la disponibilité concédée à l'enfant empiète nécessairement sur le temps consacré à l'entretien des relations duelles au sein du couple, empiète également sur le temps consacré à l'activité professionnelle, aux relations amicales et tout simplement parfois à celui de passer du bon temps. La naissance du premier enfant invite ainsi les jeunes parents à distinguer nettement plusieurs temporalités : celle de la vie professionnelle ; celle du couple ; celle de l'enfant ; celle de la famille et celle des amis. Dorénavant, le temps se pense, se compte et se raconte. Pour les jeunes parents tout tourne autour de l'enfant, du temps qu'il prend et de celui qui reste. Ils hiérarchisent leurs activités, énoncent des ordres de priorité, opèrent un découpage du monde social, légitimé et explicité par la surcharge d'activités liées à l'arrivée de l'enfant. Au temps qui vient objectivement à manquer, s'ajoute le temps idéel toujours présenté en termes de course-poursuite contre la montre ; les deux se mêlent dans les discours pour signifier la mise en place d'un nouveau monde.

Parlez après le bip sonore…

Les nouvelles contraintes liées à l'enfant, les mouvements de recentrage sur l'unité familiale, la réorganisation du temps quotidien, la gestion d'un nouveau mode de vie, viennent modifier la perception et l'usage des techniques de communication et en multiplier les formes. Les outils sont ainsi classés en fonction de la marge de manœuvre qu'ils laissent, compte tenu de la présence de l'enfant. Ainsi, les visites suivent de nouvelles règles ; l'envoi de courrier et de messages électroniques remplissent de nouvelles fonctions ; et l'usage de la téléphonie est revisité. Comme l'ont noté certains auteurs : « Si les notions intermédiaires de lien, de relation gardent un sens, nous devons absolument prendre en compte le fait qu'elles s'inscrivent dans une économie multiple de canaux et de modes d'interaction, le face-à-face, le téléphone, ou plutôt les téléphones (domestique, professionnel, cabines publiques), aujourd'hui les mobiles, l'écrit avec le courrier, le fax, le courrier électronique et les messages courts sur mobiles. Les interactions peuvent aussi être indirectes, en faisant passer un message par des intermédiaires, le long d'un réseau de sociabilité » (Licoppe et Smoreda 2000: 269).

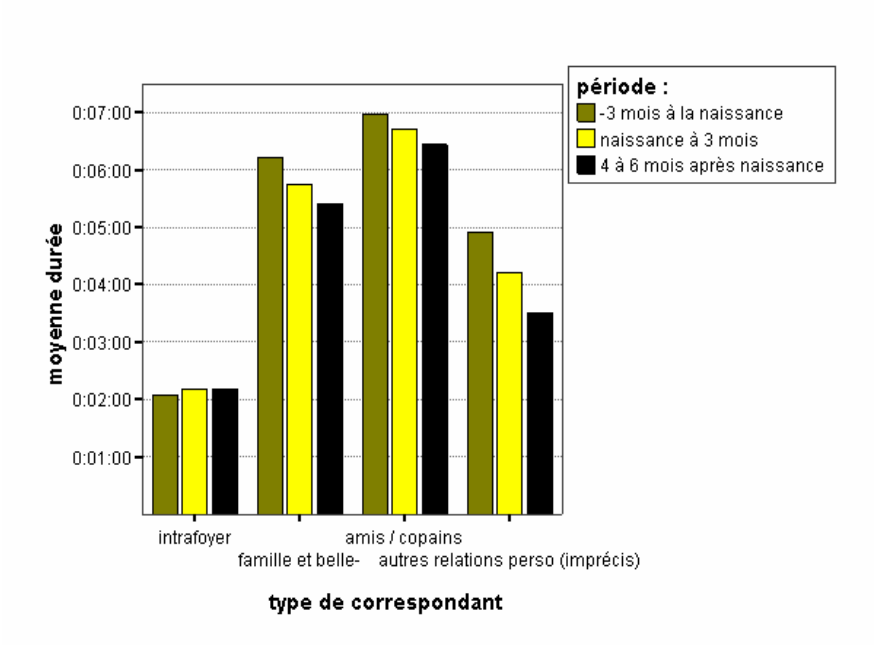
La naissance de l'enfant implique aussi une très nette réorganisation du temps quotidien. Le temps imparti à chaque activité nécessite d'être régulé, circonscrit. Les temps (du couple et des amis, par exemple, ou bien des individus et du travail) ne peuvent plus empiéter les uns sur les autres :

> « On n'a pas le temps de s'asseoir pour téléphoner pendant une demi-heure aux copains. C'est vrai que nos factures ont baissé. [Avant], on prenait le temps de se contacter. [Maintenant], je n'ai pas que ça à faire que de passer deux heures au téléphone. Plus maintenant. Plus maintenant, parce que, quand je rentre du boulot, j'ai la maison à m'occuper, j'ai la petite à m'occuper, j'ai des papiers à régler. Tout ça, ça ne se fait pas tout seul non plus, donc... » (Elisabeth, 28 ans, Lille)

Ainsi, les entretiens explicitent et qualifient la forte diminution de l'activité téléphonique identifiée (cf. Figure 25). Cette érosion des durées téléphoniques cumulées est liée aux nouveaux modes de régulation du temps domestique mis en place par les jeunes parents : elle résulte moins d'une raréfaction des appels, ou d'une réduction du réseau d'interlocuteurs, que d'une diminution des durées de conversation (figure 26).

Les interactions téléphoniques, on le sait, durent plus ou moins longtemps en moyenne selon le type de correspondant - en particulier selon la distance géographique, le sexe, et la relation (familiale, amicale, professionnelle) entre interlocuteurs. La durée des conversations constitue ainsi un point d'entrée permettant l'analyse de l'activation des identités sexuées, des règles de civilité, et des formes d'entrelacement entre la téléphonie et les rencontres en face-à-face (Akers-Porrini 2000 ; Smoreda et Licoppe 2000a et 2000b).

Figure 26. Durée moyenne des conversations téléphoniques avec les interlocuteurs personnels selon la période.



De façon prévisible, le trafic de notre échantillon quantitatif présente des durées très différenciées selon les correspondants. On constate néanmoins que toutes accusent une forte diminution après la naissance de l'enfant. Seuls sont préservés les appels « intra-foyer », c'est-à-dire permettant de contacter le conjoint (à son travail ou sur son téléphone mobile). Ils sont d'ailleurs très courts et renvoient pour l'essentiel à une téléphonie de coordination basée sur des appels fréquents, et beaucoup plus fonctionnels que conversationnels.

Des « créneaux horaires » sont aussi établis qui permettent à chacun de savoir quand appeler et être appelé. Des tactiques de filtrage sont mises en place, comme le boîtier qui identifie le numéro appelant ou le répondeur. Ces systèmes ont explicitement pour

objectif de contrer l'intrusion dans la vie de la famille des ascendants comme des amis. Les communications sont ainsi gérées, dans leur durée tout autant que dans leur inscription dans la quotidienneté :

> « Il y a un répondeur. Généralement, les gens le savent. Il y a le répondeur. Ils laissent un message et on rappelle, s'ils tombent sur le répondeur et qu'ils ne veulent pas laisser de message, eux-mêmes rappellent. Mais quand on lave Maéva ou qu'on est vraiment pris avec elle, on laisse de toute façon le répondeur en continu. » (Elisabeth, 33 ans, Paris)

Le téléphone, ainsi, « coince ». En revanche, la lettre ou le courrier électronique offrent la possibilité de la discontinuité et du choix de la disponibilité. Le courrier électronique, en particulier, laisse une très grande liberté, tant du point de vue de celui qui émet le message que du point de vue de celui qui le reçoit : on peut envoyer « n'importe quand », on peut lire et répondre « quand on veut ». On sait que les usages domestiques de cet outil de communication dépendent étroitement des configurations familiales et des réseaux interpersonnels (Lelong et Thomas 2001). Notre enquête montre qu'il est utilisé par les jeunes parents pour éviter que les divers temps sociaux, celui de l'enfant, celui de la vie professionnelle, celui de la sociabilité, empiètent les uns sur les autres. Les contraintes dues au maintien de la communication étant réduites au minimum, le courrier électronique fait plus qu'entretenir le lien (avec ceux qui sont loin par exemple), il « suscite un contact » ultérieur, un appel téléphonique ou bien une visite.

> « On arrive à se dire par mail des choses qu'on ne se dit pas obligatoirement au téléphone. (…) On peut le faire du boulot et ça dérange personne parce que d'abord on y passe pas des heures, enfin il y a des gens qui passent des heures, mais on n'y passe pas des heures, et on n'est pas dérangés, ça ne se remarque pas, c'est facile, et ça permet de garder le contact. Là j'ai encore retrouvé, en fait au moment de la naissance, on a envoyé un mail un peu à tous nos contacts, toutes les adresses e-mail que j'avais j'ai envoyé un mail en disant voilà il est né, il est super, et tout, et j'ai envoyé même à des vieilles adresses dont je ne savais même plus si elles fonctionnaient ou pas, je n'avais pas eu de contact depuis deux ou trois ans, et il y a des gens qui m'ont répondu, et j'ai repris le contact comme ça, alors que je n'aurais pas appelé et je n'aurais pas envoyé une lettre non plus. » (Déborah, 28 ans, Paris)

Lettres et e-mail sont tenus en outre pour des moyens simples de joindre à l'écrit la trace photographique de l'évolution de l'enfant :

> M. : « Ce qui a augmenté aussi, c'est le courrier. »

> Mme : « Oui, j'envoie souvent des photos. (…) Aux grands-parents, c'est régulier. J'envoie des photos pour qu'ils suivent ou des vidéos, on filme et on envoie les duplicata. Au moins, ça leur permet de voir l'évolution de la petite. Et si on manque un peu, ils relancent. C'est normal. » (Elisabeth, 33 ans, Paris)

Le courrier électronique propose un nouveau mode de communication parfaitement adapté aux circonstances et à cette curieuse période post-natale, où la femme restée seule à la maison, partage son temps entre l'enfant et la « discussion » avec son entourage. L'adoption du portable est également un phénomène répandu. Nombreux sont les couples qui en font l'achat au moment de la grossesse ou peu après la naissance de l'enfant. Il permet de joindre le conjoint en cas d'urgence, de contacter la baby-sitter ou la crèche, bref, d'assurer un contact ininterrompu avec l'enfant. Le téléphone portable semble être un outil de communication à usage exclusif du couple. En effet, celui-ci est utilisé surtout pour des raisons pratiques concernant la répartition des tâches domestiques au sein de la famille nucléaire et l'organisation de certaines tâches concernant l'enfant (aller le chercher à la crèche, par exemple). Les contacts par téléphone portable sont plutôt brefs et de type informatif :

> « On a des portables, depuis la naissance de Joseph. Suite à l'inscription halte-garderie, je dirais, entre guillemets. Parce que, moi, quand je le mets en halte-garderie, c'est que je ne suis pas chez moi, donc s'il y a un problème, que les gens me joignent, donc il me faut un portable. (…) Déjà, au début, il était complètement… Enfin, pas complètement contre, il dit ' on a toujours fait sans, donc je ne vois pas…' C'est vrai, c'est une question d'organisation… On peut faire sans, je pense que… Mais bon, moi, c'était plutôt au niveau urgence ou des trucs comme ça, savoir où me joindre le plus rapidement possible. Et puis, après, on tombe dans l'engrenage et on se dit que c'est vachement pratique. » (Mathilde, 27 ans, Lille)

Les liens sociaux mis à l'épreuve : entre proche et lointain

L'enfant finit de faire la « soudure » du couple et invite à projeter sur le monde un nouveau regard. Le centre des préoccupations est explicitement différent, court-circuite ainsi un certain mode de vie qui *faisait* l'identité sociale du couple. Au bout du compte, le nouveau collectif acquiert une identité qui lui est propre et qui le distingue de ceux qu'il tenait jusqu'alors pour ses congénères :

> « On fait partie, en fait, des gens mariés avec enfants, quoi, entre guillemets. Ça change, entre une famille, des jeunes mariés sans enfants (…) C'est ça, avec une naissance, je trouve qu'on change un peu de statut de… Même par rapport… Je

> crois que les jeunes mariés qui n'ont pas d'enfants nous voient différemment, je dirais… Ils nous voient plus grands, plus âgés, et pour eux, ça fait un peu couple rangé… » (Mathilde, 27 ans, Lille)

Passer ainsi de deux à trois initie des transformations qui dépassent de loin « la petite famille » : par le changement de statut, c'est l'univers social en son entier qui est à reformuler, les liens avec l'entourage tant familial qu'amical qui sont à renégocier sur cette nouvelle base. De même, qu'avec leurs mots sur le temps compressé et l'espace choisi, les jeunes parents racontent la mise en place d'un nouveau monde, se profile derrière ces préoccupations, la question centrale, essentielle à leurs yeux, des rapports sociaux. Les liens perdureront-ils, résisteront-ils au choc de cet événement conçu sur le mode de la rupture avec un ancien mode de vie définitivement révolu ou bien se renforceront-ils, se resserreront-ils autour du couple et de l'enfant ? Qui reste, qui part, qui arrive ? Qui est là où qui est absent lorsqu'un enfant naît ?

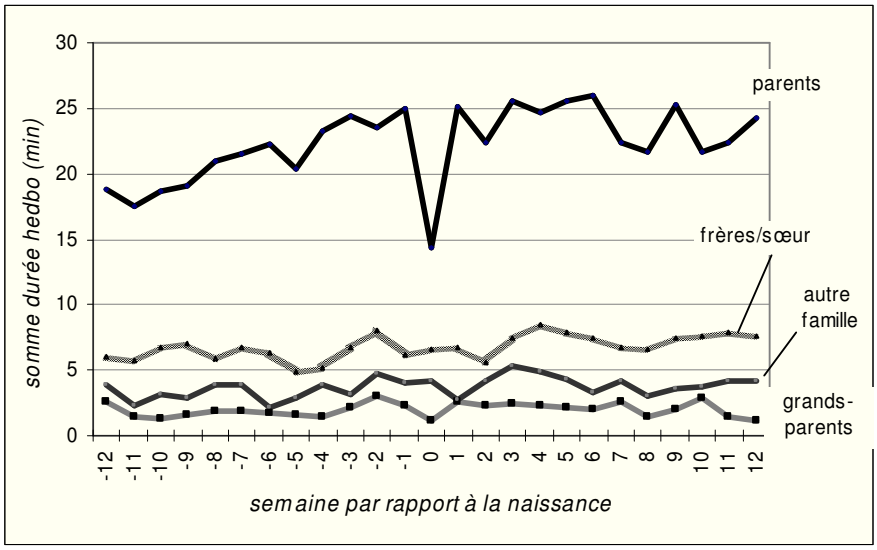
La famille

Du point de vue de la famille, la naissance de l'enfant invite ou oblige à repenser les relations avec les autres générations : dans le même temps où l'enfant transforme le couple en père et mère, il transforme les parents du couple en grands-parents, les grands-parents du couple en arrière-grands-parents, les sœurs et frères du couple en oncles et tantes. Les liens familiaux se réorganisent ainsi autour de l'enfant, lui assurant une *structure familiale* au sens large.

Le temps des échanges téléphonique de l'échantillon plus large montre comment se distribuent les budgets-temps téléphoniques selon les diverses relations de parenté (figure 27). Qu'il s'agit des ascendants, des collatéraux ou d'autres membres du réseau familial, aucun ne subit après la naissance de l'enfant la diminution repérée pour l'ensemble du trafic vocal. De surcroît, on constate à quel point les parents des conjoints constituent des interlocuteurs privilégiés : le temps qui leur est consacré, d'emblée très supérieur à celui des autres correspondants familiaux, croît de 18 à 25 minutes par semaine au cours des trois derniers mois de la grossesse. Leur condition future de grands-parents s'accompagne d'un renforcement des liens avec le couple, qui s'actualise à travers une multiplication des contacts téléphoniques et, en général, on observe que la

naissance de premier enfant rapproche les générations en provoquant un accroissement du nombre de rencontres (Degenne et Forsé 1994).

Figure 27. Temps passé au téléphone avec les membres de la famille (avant et après la naissance)



Au nouveau statut des uns et des autres, correspondent de nouvelles relations ou plus exactement de nouvelles attitudes. De la naissance du premier enfant, en effet, découle une nouvelle légitimité dans l'usage du téléphone et des visites, le prétexte à la communication ou à l'entrevue étant donné par l'existence même de l'enfant et par le rôle que les uns et les autres s'attribuent face à lui[76].

Avec la naissance se met ainsi en place un système de communication dont l'enfant est l'objet principal. Sa venue conditionne un certain nombre de contacts et d'appels (communication fonctionnelle) qui remplissent une fonction quasi-technique. La

[76] Dans une autre recherche qui portait sur la population des « jeunes retraités », et souvent grands-parents, cette même observation apparaît dans le discours de la 3e génération : « (…) nos interviewés montrent parfois une certaine réticence à téléphoner à leurs enfants parce qu'ils ont peur de les 'déranger'. La naissance d'un (petit-) enfant est alors une 'crise' qui 'justifie', voire réclame des appels téléphoniques plus fréquents. Mais même après le moment de la naissance, la présence d'un enfant implique de nombreux petits 'événements' (maladies, anniversaires, sorties, problèmes scolaires, logistique de la garde des enfants, etc.) qui donnent l'occasion de manifester sa 'présence' en s'appuyant sur la légitimité de la solidarité familiale. D'autre part (non moins importante), autour des petits-enfants on peut facilement construire une conversation téléphonique fluide et agréable, à la fois intime et nullement envahissante. » (Eve et Smoreda 2001: 48)

naissance de l'enfant dynamise également les relations avec une certaine catégorie de proches appelés à conseiller ou soutenir (psychologiquement et/ou pratiquement) la nouvelle unité familiale. En marge des appels inopinés, multipliés autant de fois qu'il est nécessaire, au conjoint, à la grand-mère ou bien à la crèche, des appels réguliers instaurent une proximité relationnelle qui se passe quasiment de contenu. On appelle « pour rien », autrement dit *juste* pour appeler, *juste* pour avoir des nouvelles immédiates :

> « [Mes beaux-parents] appellent au moins une fois par semaine, ça dure très longtemps, ils donnent toutes les nouvelles même si elles n'en sont pas. [C'est plutôt elle qui appelle] mais c'est toujours en conférence, donc c'est un peu réunion familiale, tous autour du téléphone, on va appeler. » (Aurélie, 31 ans, Paris)

> « On appelle [nos parents] plus souvent pour dire : ah ça y est il a fait un sourire, ah ça y est il se retourne, il a eu son premier vaccin, ou ça y est il a été à la piscine, mais c'est tout. On échange sur le bébé, mais sur nous non pas vraiment. » (Déborah, 28 ans, Paris)

Les couples « très famille » dès avant la naissance de l'enfant continuent d'entretenir avec les membres de leur univers familial des liens forts : ces liens qui préexistaient ne changent donc pas de nature, tout juste de fréquence : on appelle ou bien l'on est appelé plus fréquemment, l'enfant devenant au cœur de la communication – que l'on demande conseil, que l'on donne ou prenne des nouvelles. Mais le moment de l'annonce de la naissance voit également se cristalliser la prise ou la reprise de contacts avec certains membres éloignés de la famille. Et de manière symptomatique, la venue de l'enfant contribue largement à *refaire* ce qui avait été défait, à renouer des liens rompus. Comme le note Pitrou : « Même quand il y a eu rupture réelle, que le mariage n'a pas effacée, nombreux sont les cas où l'enfant est en quelque sorte 'présenté' à ses grands-parents et où une nouvelle relation s'établit à partir de lui - et ceci d'autant plus que les jeunes parents vivent alors un retournement de situation en se voyant à leur tour investis de la responsabilité éducative » (1977: p.53). De même, nos interviewés relatent :

> « Ma mère, heureusement qu'elle est là ! Presque tous les soirs elle m'appelle, ou si je vois qu'elle ne m'appelle pas je l'appelle. Oui, je ne saurais plus faire sans ma mère maintenant et je regrette d'avoir coupé les liens pendant 7 ans, ça c'est clair. » (Delphine, 29 ans, Roubaix)

La venue de l'enfant conduit à une nouvelle configuration : une famille dans une famille. Les interlocuteurs signifient ainsi la nécessité « d'intégrer » le nouveau noyau familial aux deux côtés de la parentèle. C'est le moment où l'on s'apparente vraiment avec la famille de l'autre – car si la famille de l'autre n'est pas sa famille, elle est en tout cas, à part égale, celle de l'enfant. Dès lors, le lien avec l'univers familial est de l'ordre du devoir – non pas devoir des individus en tant qu'enfant vis-à-vis de leurs propres parents, mais devoir de parents vis-à-vis de leur enfant[77]. Quel que soit le degré d'inclusion du jeune parent dans leur propre univers familial et dans celui de leur conjoint, l'enfant dispose *de fait* de grands-parents paternels et maternels, d'oncles, de tantes et de cousins ; c'est à ses parents d'assurer le lien – ce sont eux qui doivent permettre que l'enfant rencontre et soit vu par sa famille élargie :

> « J'essaie d'être plus souple. Je fais plus d'effort pour ma fille, parce que je ne veux pas qu'elle me reproche un jour, tu t'es disputée avec ma grand-mère, je ne l'ai pas vue assez souvent. (…) Donc c'est vrai que je suis plus souple. Même moi, du coup, je vais les voir plus souvent, automatiquement, pour elle. (…) J'ai eu une famille suffisamment éclatée pour que, moi, je ne renouvelle pas ça. » (Elisabeth, 28 ans, Lille)

En outre, les proches, tout autant que l'enfant, sont en droit de réclamer : c'est légitimement qu'ils doivent se voir garantir un accès mutuel comme en témoigne par exemple cet échange entre les époux :

> M. : « Moi, [je vais voir mes beaux-parents] une fois par semaine et, si je ne les vois pas une fois par semaine, je téléphone.
>
> Mme : Ce n'est pas moi qui vais les voir, c'est plutôt pour les faire voir à Emma. Pour le contact grands-parents. C'est important pour elle. (…) Ma grand-mère paternelle, je n'avais pas trop de contact avant. Maintenant, j'essaie de lui téléphoner trois, quatre fois par mois pour lui donner des nouvelles de la petite, parce que c'est la première de mon côté... C'est la première petite-fille, donc c'est vachement important pour eux, pour les arrière-grands-mères, donc j'essaie de donner un maximum de nouvelles. Dès que j'y pense, là, je prends le téléphone et j'appelle. » (Elisabeth et Raphaël, 28 ans, Lille)

Il devient donc nécessaire de spécifier le lien avec les nouveaux grands-parents. On sait combien la grand-parentalité se traduit par une économie relationnelle complexe avec les enfants et les petits-enfants, nécessitant de fins réglages interactionnels et s'appuyant

---

[77] L'obligation de donner accès aux petits-enfants à leurs grands-parents semble de l'ordre d'une norme comme le remarquent par exemple Crenner, Dechaux et Hérpin (2000).

partiellement sur le téléphone et les civilités téléphoniques (Attias-Donfut et Segalen 1998 ; Segalen 1999). Les jeunes parents reconnaissent la légitimité des grands-parents, mais ceci s'accompagne toujours aussi d'une clarification des limites ou des frontières à ne pas dépasser, de sorte que l'unité de la jeune famille ou son caractère distinctif soit préservé, c'est-à-dire que la jeune famille ne soit pas « étouffée » ou « mangée ». Une tension s'observe donc entre la volonté du jeune couple d'affirmer son autonomie face aux familles ascendantes, grands-parents notamment, et le désir que l'enfant connaisse et reconnaisse des aïeux, sa famille étendue. Il s'agit de surcroît, non seulement d'inscrire l'enfant dans une parentèle, mais plus encore d'établir une parité entre les deux familles afin que chacun puisse remplir « son rôle de grand-parent ». Le processus de reconfiguration des liens familiaux, la mise en place de nouveaux types de contacts sont porteurs de conflits latents. Se montrer équitable vis-à-vis des deux côtés de la parentèle, permettre un accès égal à l'enfant, constituent des moyens simples, pour les nouveaux parents, de gérer les jalousies potentielles – tenues néanmoins pour légitimes. Tant les visites que les communications téléphoniques s'établissent ainsi sur la double modalité de la régularité et de l'obligation.

Les amis

Le problème se pose en des termes différents en ce qui concerne les relations amicales. Vis-à-vis des amis aussi, le statut du couple change avec la naissance de l'enfant. Mais c'est dans cet espace de relations particulier que le dit statut peut être vécu sur un mode plus lâche, moins contraignant, moins traumatique aussi. Avec les amis, on n'est plus dans l'ordre du devoir. Rien ne vient forcer les relations que le seul désir de les préserver pour ce qu'elles sont :

> « Les copains savent toujours se placer, les copains ou les copines sauront toujours s'ils vous embêtent ou pas. Alors que la famille, c'est : comme ils sont de la famille, c'est normal qu'ils soient là. Il faut bien qu'ils fassent connaissance avec le nouvel arrivant. » (Nathalie, 27 ans, Paris)

À la différence de la famille, les amis, eux, sont choisis : ils le sont au nom du partage d'un certain nombre de goûts, d'activité, d'un certain mode de vie. Aussi, s'il est difficile, particulièrement au moment de la naissance du premier enfant, de sacrifier une partie de l'univers familial, à l'inverse il est possible d'opérer, parmi les amis, une hiérarchisation et un tri :

> « Il y avait des gens qu'effectivement quand je fêtais mon anniversaire, j'étais étudiante, j'invitais, aujourd'hui je ne sais pas du tout ce qu'ils sont devenus, et pourtant je les voyais régulièrement, et voilà. Mais c'était peut-être un peu surfait, c'était pas des amis, c'était des connaissances, c'était des copains de copains, ils faisaient partie de tout un groupe, et voilà je les invitais, mais finalement je n'étais pas du tout proche d'eux. » (Déborah, 28 ans, Paris)

Cette hiérarchisation des amis, à laquelle ne sont pas soumis les membres de la famille élargie, est particulièrement visible à ce moment crucial où, avec la venue de l'enfant, le rythme et le mode de vie se modifient. Pour les amis, la transformation qui s'opère dans la relation au moment de la naissance du premier enfant est comparable à celle qui peut s'observer au moment de la constitution du couple. Dans les deux cas, le changement d'attitude des amis face au couple peut-être assez brutal :

> « Elle s'est mariée avant moi, parce qu'elle a eu des enfants avant moi, et tout ça, ça a accéléré un peu le processus, enfin le processus de séparation. » (Aurélie, 31 ans, Paris).

Les liens amicaux sont comme débordés, dépassés par la présence de l'enfant. « Le temps manque » pour les amis, dorénavant essentiellement passé à s'occuper de l'enfant et à gérer les transformations de vie de la famille nucléaire. Les jeunes parents sont de fait moins disponibles. Leurs priorités, également, sont différentes. La décision d'être parent impose ainsi de faire des choix – choisir entre continuer d'entretenir une sociabilité forte, tournée sur l'extérieur, ou bien se recentrer sur l'univers de la nouvelle famille ; impose également d'assumer ses choix et leurs conséquences :

> « Il est évident qu'on voit moins nos amis maintenant, peut-être parce qu'on se manifeste moins pour des raisons de temps, forcément. Peut-être parce qu'eux-mêmes, certains, ont du mal à négocier le cap, et savoir comment est-ce que maintenant ils peuvent nous voir, est-ce qu'ils vont nous déranger, est-ce que ceci, est-ce que cela. » (Aurélie, Paris, 31 ans)

Les nouvelles circonstances font donc que les « connaissances » passent généralement les premières à l'as. De manière plus précise, certaines relations sont vécues de manière tout à coup problématique : des amis ne prennent pas en compte le nouvel emploi du temps des jeunes parents (ils appellent ou bien proposent de partir en promenade à l'heure de la sieste, par exemple) ou n'accordent pas leur comportement en fonction de la présence de l'enfant :

> « Il y a deux sortes d'amis, il y a ceux qui comprennent parce qu'ils ont déjà réfléchi à l'idée d'être parent, que ça change complètement. Par exemple, c'est ceux… En fait, j'ai remarqué, ça se voit sur le fait de parler fort ou pas. Il y en a qui continuent à parler fort, à rigoler aux éclats alors que l'enfant hurle dès qu'il entent un bruit, et eux, c'est donc soit des jeunes couples, soit des gens qui sortent tout le temps, en fait qui n'ont pas envisagé ce que ça pouvait être, un enfant. » (Elodie, Paris, 29 ans)

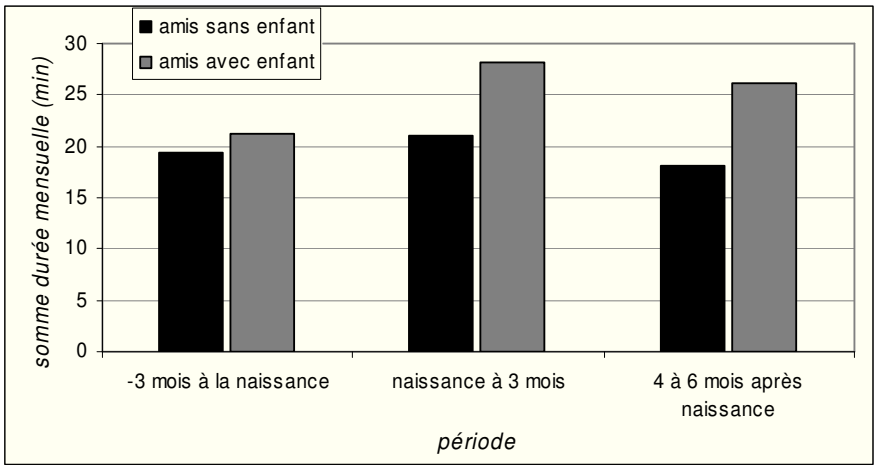
Une première catégorie d'amis regroupe donc ceux qui acceptent le changement ou même l'anticipent : ils se déplacent volontiers ou laissent aux jeunes parents le soin de choisir le moment du contact (« vous appelez quand vous êtes disponibles »). Une seconde catégorie d'amis comprend ceux qui, à l'inverse, ne comprennent pas – ou pire, ne veulent pas comprendre – les contraintes liées au nouveau mode de vie. Pour beaucoup d'interlocuteurs, ce nouveau découpage recoupe celui qui sépare les amis qui ont eux-mêmes des enfants ou conçoivent d'en avoir – qui partagent donc les mêmes préoccupations – et ceux qui vivent en couple mais sans enfant ou sont célibataires. Dans ce dernier cas, les contacts doivent être renégociés.

Les modifications de la sociabilité amicale ne sont cependant pas vécues sur le mode de l'irréversibilité : ceux qui ne comprennent pas pour le moment viendront certainement à comprendre un jour lorsqu'ils auront eux-mêmes des enfants. L'enfant plus âgé n'impose pas non plus les mêmes contraintes qu'un nouveau-né. Les changements de la sociabilité sont donc perçus comme transitoires.

> « Je pense que petit à petit si on a tous des enfants ça changera parce que là le plus souvent quand on a envie de sortir en semaine ça vient souvent de ceux qui n'ont pas d'enfants, de ceux qui habitent seuls. (…) Je pense qu'une fois que tout le monde sera marié avec des enfants, (…) On se verra peut-être plus pour des goûters ou pour faire des choses avec les enfants. » (Juliette, 25 ans, Paris)

La hiérarchisation des relations « affinitaires » est particulièrement visible dans l'activité téléphonique de l'échantillon quantitatif (figure ci-dessous).

Figure 28. Durée mensuelle des échanges avec les amis selon leur statut familial (avant et après la naissance)



Pendant les trois derniers mois de la grossesse, le volume d'appels vers les amis dépend peu de leur statut familial. Ceux qui n'ont pas d'enfant sont appelés légèrement moins que les autres, mais l'écart séparant les valeurs moyennes n'est pas statistiquement significatif. En revanche, la naissance voit croître nettement les budgets-temps téléphoniques consacrés aux amis également parents d'un ou plusieurs enfants. Comme les durées mensuelles des célibataires ou des couples sans enfants restent stables, l'écart se creuse et devient significatif. Le nouveau rôle de parent conduit les couples à privilégier les conversations avec les amis partageant cette condition au détriment des autres. Ainsi, les effets d'homophilie de situations vécues sont directement lisibles dans le trafic téléphonique des foyers vivant une rupture profonde de leur configuration familiale. Comme le remarque Cowan : « Outre les différents changements intervenant sur le plan professionnel, à la surprise des couples, les relations avec leurs amis qui n'attendent pas d'enfants commencent à se modifier. Ils s'aperçoivent qu'ils passent de plus en plus de temps avec d'autres parents ou futurs parents rencontrés récemment, qu'avec de vieux amis qui n'ont pas d'enfants » (Cowan 1994: 116-117).

Les nouveaux proches

Certains modes de ralliement de personnes appartenant indifféremment au groupe de la famille, à celui des amis proches ou bien des connaissances, se font sur la base d'expériences communes liées à l'enfant. Le fait d'appartenir à une même « génération »

(ayant des jeunes enfants) et d'être soi même femme est souvent plus important que le fait d'appartenir à une même classe d'âge. Le rapprochement entre femmes de même statut[78] s'observe par exemple au sein du cercle familial, au point de créer de nouvelles amitiés au sein de la famille. Certaines cousines que l'on voyait aux fêtes de famille deviennent des personnes avec qui on instaure une relation interindividuelle, les sœurs aînées ayant des enfants deviennent soudain des confidentes ou des conseillères [79] :

> « Disons qu'on a surtout beaucoup de relations avec la famille plus qu'avec les amis, et en particulier un couple de tantes qui ne sont pas beaucoup plus âgées, qui ont également un petit qui a un an de plus que le nôtre qu'on voit beaucoup plus régulièrement par rapport à avant. Disons que le fait des deux naissances nous a rapprochés beaucoup plus. » (Florence, 28 ans, Tourcoing)

Certaines relations sont ainsi redistribuées après la naissance : les nouvelles affinités entre mères favorisent l'apparition de liens interindividuels de femme à femme, qui se superposent ou même se substituent aux relations de couple à couple. Le téléphone, puisqu'il est un média « féminin », « dyadique » et conversationnel, convient particulièrement bien à ces nouvelles sociabilités (Smoreda et Licoppe 2000). Par exemple, la nouvelle relation avec la belle-mère, devenue duelle, se traduit par des appels plus fréquents :

> « Avec mes beaux-parents, comme ils habitent Paris, on les voit assez souvent. Disons qu'on va les voir. Je parle plus avec elle, oui, on a plus de contacts. On se parle plus au téléphone. On se voit plus et on se téléphone plus. » (Béatrice, 28 ans, Paris)

Les interlocuteurs se plaisent également à souligner un phénomène constitutif de leur "génération" : celui de concordance des événements vécus. Les parcours de vie se suivent : autour du jeune couple gravitent ainsi, tant dans le groupe familial que dans celui des amis, d'autres jeunes couples qui se marient, ont des enfants ou sont en passe d'en avoir, ont une situation professionnelle stabilisée, etc. Du coup, « on vit à peu près les mêmes choses, on a les mêmes rythmes et on partage plus… », comme l'indique une interviewée. Cette communauté de vie est susceptible d'opérer des recombinaisons au

---

[78] Les sujets de discussion liés à la grossesse et à l'enfant sont généralement « une affaire de femmes » ou en partie une affaire des « mères » actuelles ou futures.

[79] Selon les parcours de vie, les périodes également, les termes utilisés pour qualifier une relation fluctue, de sorte que le terme « ami » possède une extension variable en pouvant, par exemple, s'utiliser dans le champ des relations familiales. A l'inverse les termes de parenté peuvent également s'appliquer aux amis qui sont alors comme des « frères » (*Cf.* aussi Mercier et al. 2002)

sein de réseaux sociaux déjà instaurés. La venue de l'enfant, en outre, initie de nouvelles combinaisons relationnelles : des gens qu'on ne voyait pas et que l'on se met à voir, des gens que l'on voit différemment – que l'on voyait seuls et que l'on voit en couple :

> « Je me suis aussi rapprochée par exemple des femmes des copains de mon mari, que je connaissais, avec qui je n'étais pas forcément amie, enfin on se voyait, on s'invitait les uns chez les autres, on faisait des trucs ensemble, mais je ne les connaissais pas plus que ça, et puis toutes celles qui finalement on eut des bébés, sont enceintes ou ont eu des bébés, eh bien on s'appelle indépendamment de nos maris qui sont copains. (…) Le fait d'avoir des bébés, ça rapproche beaucoup, et c'est bien. Oui, ça commence par créer des sujets de discussion, et puis après c'est tout simplement. Parce qu'on a eu l'occasion de pas mal discuter au moment de la grossesse, de l'accouchement, et finalement on se connaît mieux et on s'apprécie, et on devient amies. » (Déborah, 28 ans, Paris)

Dans le lot de ces combinaisons nouvelles, il y a celles que rien ne lie antérieurement à l'enfant. La naissance puis la seule présence de l'enfant sont le moteur de quelques nouvelles rencontres : la rencontre avec des femmes croisées à la maternité, mais surtout un peu plus tard au square ou à l'occasion d'un baptême communautaire constituent souvent des terrains fertiles à de futures amitiés. Les « nouveaux amis » peuvent être également les voisins de palier, avec lesquels on se met soudainement à communiquer, parce que, tous en font la constatation, « le fait d'avoir des enfants fait que les gens s'arrêtent plus facilement pour parler » (Florence, 28 ans, Lille). L'enfant constitue en lui-même une « accroche » facile qui sort les jeunes parents de « l'anonymat » et leur confère une identité sociale positive.

Conclusion

Cet aperçu des résultats de notre recherche réunissant l'observation des comportements téléphoniques et l'investigation ethnologique des situations et contextes dans lesquels un événement marquant la constitution de la famille se produit, nous permet de mesurer l'impact d'un évènement significatif du cycle de vie sur les pratiques de communication et, inversement, le rôle des outils de communication dans la gestion, maintien ou sélection des relations sociales. En examinant les discours déployés autour de la situation vécue et à travers les données sur les usages du téléphone du foyer, l'analyse met à l'évidence une forte imbrication des univers de sociabilité et de communication

électronique ainsi qu'une double hiérarchisation : hiérarchisation des liens interpersonnels et hiérarchisation des modes de communication.

L'acte qui consiste à téléphoner à quelqu'un - et c'est là un fait remarquable - est comparable à une attitude qui est en quelque sorte modulable. En appelant souvent, rarement ou jamais, en répondant ou ne répondant pas à ses appels, en retardant la réponse, en l'appelant afin d'obtenir une information ou un rendez-vous, ou pour discuter plus longuement, la pratique téléphonique ne se conjugue pas au singulier mais au pluriel. Cette multiplicité des pratiques constitue autant d'attitudes propres à délimiter des sous-groupes à l'intérieur du réseau, découpage et tri allant de pair avec un repositionnement et une nouvelle identité à la fois des individus et du foyer. Ces pratiques doivent être entendues comme une norme ou un langage qui permet de signifier la proximité ou la distance, le correspondant reconnaissant sa position à partir du moyen utilisé et de la manière de l'utiliser. Il n'y a pas de communication sans différenciation et celle-ci s'opère de manière évidente au moment de la naissance du premier enfant : on utilise différemment le téléphone selon la personne que l'on contacte. Les relations sont différenciées et les pratiques téléphoniques qui s'observent dans le contexte d'une naissance en révèlent la teneur. Les nuances de pratiques, notamment au moment d'annoncer la naissance et de la rendre publique apparaissent à cet égard comme un élément constitutif des relations, comme un moyen de circonscrire des sous-groupes à l'intérieur du réseau de sociabilité.

8. Si loin, si proches : Liens et communications à l'épreuve du déménagement[80]

Par Pierre-Alain Mercier, Chantal de Gournay et Zbigniew Smoreda

Changer de domicile, de ville et de région, quelle qu'en soit la raison, est d'abord une séparation. Car la mobilité résidentielle a pour conséquence directe d'éloigner l'individu ou le ménage qui se déplace de ceux auxquels le liait jusqu'alors une proximité à la fois affective et concrète. Cet éloignement peut se traduire : par un isolement social dans le nouveau lieu de résidence (souvent accompagné, pour les familles, par un recentrement autour du noyau familial) ; par la reconstitution d'une sociabilité locale à partir des ressources du nouveau milieu ; par une transformation des pratiques constitutives de la sociabilité préexistante, en l'occurrence, par la modification de leur distribution entre rencontres concrètes et télécommunications.

La recherche que nous avons menée de 1998 à 2000 avait pour principal objet d'analyser le rôle spécifique des moyens techniques d'échanges à distance dans la sociabilité de ménages venant de connaître une mobilité géographique conséquente. Il nous fallait pour cela prendre en compte à la fois la mobilité – son importance, sa nature, ses raisons, ses conditions concrètes – la sociabilité actuelle et passée, en termes à la fois de comportements et de représentations, et les pratiques de télécommunication dans leurs fonctions, leurs routines et leur récente évolution, l'ambition de la recherche étant de saisir l'articulation entre ces trois éléments.

L'échantillon de la recherche était composé des 368 ménages ayant migré en changeant de département[81] vers les régions de Paris (34%), Rennes (14%) ou Toulouse (52%) entre juin et septembre 1998. Les ménages interrogés ont répondu à un questionnaire

[80] Paru dans la revue *Réseaux*, 2002, n°115, pp.121-150.

[81] Notre choix d'interroger les foyers ayant changé de département a été conditionné par la problématique de la transformation de tissu relationnel consécutif à un mouvement de grande ampleur qui est la nôtre. Cela favorise des situations de mobilité liée à la vie professionnelle où la distance de migration est en moyenne plus élevée que dans le cas de mobilité pour des raisons familiales ou résidentielles (cf. Baccaini 1992). La période de déménagement choisie, i.e. les vacances d'été, augmente aussi la probabilité de déménagement des familles avec les enfants (43% dans notre échantillon contre 21% des couples sans enfant et 36% personnes seules).

foyer et chaque personne adulte du ménage à un questionnaire individu. Les questionnaires contenaient des questions sur la composition et les caractéristiques sociodémographiques du ménage, les équipements du foyer, la composition et localisation de leurs réseaux familiaux, sur les contacts dans le lieu d'ancienne résidence et dans le lieu d'arrivée. La facture détaillée du téléphone filaire aux deux domiciles a été récupérée et analysée avec les participants pendant une visite particulière où les correspondants téléphoniques étaient qualifiés par le lien avec l'interlocuteur et par leur type[82].

Un sous-échantillon diversifié de 38 foyers a été choisi pour une série d'entretiens réalisés 6 mois après le déménagement (15 à Rennes, 13 à Toulouse et 10 à Paris). 20 de ces foyers ont été revisités 6 mois plus tard pour une deuxième vague d'entretiens. Mais les résultats de cette seconde vague n'ont pas été utilisés pour le présent article.

Le présent article n'a pas pour objet de résumer ce travail mais d'en reprendre et développer certaines pistes et conclusions. La mobilité n'y est pas considérée en soi, mais plutôt appréhendée comme une variable externe, voire, quand il s'agit de la première mobilité conséquente du ménage, comme une sorte de dispositif expérimental permettant d'observer ce que devient le lien social quand on l'extrait de la chair du local. Comment cela se passe-t-il lorsqu'on est brusquement éloigné d'une grande partie de ceux – famille, amis ou du moins relations amicales – qui nourrissaient les pratiques sociales ordinaires, faites d'un entrelacs de rencontres concrètes et de « télé-sociabilité » ? Quant à l'usage des divers modes de télécommunication, il sera ici resitué parmi les autres moyens de garder le contact (courrier, retours périodiques sur les lieux de la résidence précédente...) et surtout étudié dans ses changements induits par l'éloignement. En d'autres termes, il s'agit moins ici d'une réflexion sur la mobilité résidentielle, ses déterminants, ses conditions, les populations et tranches d'âge les plus spécifiquement concernées, que de l'analyse, à l'occasion de cette situation particulière où, brusquement, on est sinon coupé, du moins éloigné de ses « proches », de la transformation de la sociabilité et du rôle spécifique qu'y jouent les télécommunications.

---

[82] Cette méthodologie particulière est décrite et discutée dans Licoppe et Smoreda 2000.

Enfin, l'évolution de la sociabilité liée à la mobilité sera ici davantage abordée sous l'angle du maintien et de l'éventuelle transformation de la sociabilité préexistante que sous celui de l'inscription sociale dans un nouveau contexte local. Cette dernière option s'explique par trois raisons. D'une part, l'enquête ayant été faite au cours des premiers mois de l'emménagement, cela ne laissait que peu de temps aux ménages migrants, par ailleurs souvent préoccupés par des considérations concrètes d'installation et d'adaptation à un nouvel environnement de travail, pour se constituer un nouveau réseau de sociabilité local – si tant est qu'ils en aient eu le désir[83]. Ensuite, le cadre de l'enquête nous ayant conduits à privilégier les pratiques de sociabilité repérables, au moins partiellement, sous forme de télécommunication, l'enquête nous a confirmé que rares sont les relations sociales qui soient initiées par des contacts médiatisés. Dans la grande majorité des cas, les télécommunications ne viennent qu'ensuite, consolidant, coordonnant, redoublant, voire maintenant une relation née dans la coprésence. Enfin et surtout – ce que nous a très globalement confirmé l'enquête – les acquis de la sociabilité tendent à la permanence dès qu'on a dépassé l'âge des études supérieures, faisant ainsi passer au second plan la dynamique du renouvellement des relations : au moment de leur mobilité, les personnes de notre échantillon, constitué d'individus ou de ménages « adultes » ayant déjà vécu la décohabitation d'avec les parents et, au moins, le début d'un parcours professionnel, le système de relations profondes et durables formant le « noyau dur » de la sociabilité est déjà largement constitué. Ce dernier point apparaît même de façon suffisamment patente pour nourrir une première partie en forme de préambule - peut-être même une conclusion.

Repères et liens à préserver : le noyau dur de la sociabilité

L'objet même de la recherche nous a conduits à privilégier, dans l'analyse de la sociabilité des individus et des ménages, celle des liens forts : famille proche, amis ou, pour le moins « relations amicales ». Ce sont en effet ceux dont on est en droit de s'attendre à ce qu'ils survivent à une mobilité conséquente - et viennent ainsi nourrir des échanges à distance.

---

[83] Desjeux, Monjaret et Taponier (1998) soulignent eux aussi la longue durée de processus d'installation sociale après le déménagement.

Bien sûr, les relations fonctionnelles ou de voisinage que certains vont nouer en arrivant dans leur nouveau lieu de résidence auront un rôle à jouer pour permettre leur inscription dans la sociabilité locale (Héran 1987). Mais ces relations, au développement desquelles la durée de la recherche n'a laissé que peu de temps, ne sont de toute façon pas celles auxquelles nous avons choisi de nous intéresser ici. Bien que nous les ayons effectivement repérées grâce au protocole d'enquête consistant à revisiter les ménages à six mois d'intervalle, afin d'identifier les changements survenus depuis la nouvelle installation, ces relations de proximité naissantes ne semblent pas nécessairement vouées à se transformer en des liens plus consistants ni à se traduire sous forme de télécommunications.

Les liens forts - ici dans le sens de profonds et/ou durables - concernent essentiellement la famille et les amis de longue date. Accessoirement, peuvent s'y adjoindre les collègues et relations de travail – du moins pour ceux dont la mobilité géographique s'est effectuée dans le cadre d'une même entreprise ou administration, le milieu professionnel leur offrant un certain nombre de repères, précieux au moment du déplacement[84].

La famille comme valeur refuge

C'est le premier repère des individus et des ménages mobiles. Certes, lorsqu'il s'agit d'un ménage avec enfants, constituant en lui-même une famille dans l'acception étroite, le besoin se fait moins sentir d'un repère familial extérieur que dans le cas d'un simple couple, *a fortiori* d'un individu isolé. Il ressort par ailleurs des interviews que la période de l'emménagement – généralement étendue aux six mois consécutifs au déménagement – est dominée par des préoccupations très concrètes d'adaptation et d'organisation, ce

[84] Il s'agit essentiellement de catégories assujetties à l'obligation de mobilité pour l'évolution de leur carrière, notamment des fonctionnaires (gendarmes, enseignants…) et, dans une moindre proportion, de jeunes informaticiens. Pour le reste, le milieu professionnel fournit peu de ressources de sociabilité à l'usage des ménages constitués (peut-être davantage pour les individus seuls), ni en guise de reliquat d'attaches passées ni comme recours d'intégration dans la région d'accueil, en tout cas moins que le voisinage ou l'école qui constituent le principal vecteur de socialisation pour les femmes dans un contexte de « pénurie » ambiante. Dans notre cas de la mobilité majoritairement professionnelle de l'homme, les femmes qui sont souvent dans le rôle de suiveur, connaissent quelques problèmes pour retrouver l'emploi dans le nouveau lieu de résidence (cf. aussi Courgeau et Meron 1995)

qui ne laisse guère le loisir de se pré-occuper de la vie sociale. Les questions d'installation dans le nouveau logement et son environnement font de cette période un moment de « recentrage » des familles autour du foyer. Les contacts pris localement le sont essentiellement à travers les enfants et leurs problèmes de scolarisation et d'activités diverses. Mais, même dans le cas d'un ménage avec enfants, les membres de la famille de chacun des parents, ascendants directs, frères et sœurs, etc. sont généralement la première référence - à la fois lien constitutif d'identité et repère par rapport auquel on mesure le changement dû à la mobilité.

Cette position privilégiée des liens familiaux au sein de ceux qu'il convient de préserver en cas de mobilité, tel un ancrage « historique » qui permet de mieux vivre la dérive spatiale, est d'autant moins surprenante que la mobilité des ménages que nous avons rencontrés relève très majoritairement d'un parcours socioprofessionnel classique et non d'un goût de l'aventure ou de la marge. Elle prend diverses formes selon qu'il s'agit de personnes jeunes, autonomes depuis peu d'années - la référence est alors avant tout la cellule familiale d'origine - ou de ménages depuis plus longtemps établis dans leur vie adulte - la référence est plus large et cumule alors le plus souvent les familles des deux membres du couple dans une relation qui tend à s'indifférencier.

Le problème posé par le maintien des liens avec la - ou les - famille(s) d'origine n'apparaît pas pour autant particulièrement ardu. Les solutions en ont été rodées depuis la décohabitation initiale - lorsqu'à des rapports quotidiens, naturels, informels qui caractérisaient le partage d'un même logement s'est substitué un système plus volontaire où la routine d'appels téléphoniques réguliers prenait déjà une grande place avant même toute migration conséquente. Et, autant que le changement de mode de communication (de la coprésence à la relation à distance, médiatisée), c'est ce changement de régime - de la naturalité d'une relation lorsqu'elle est portée par un lieu ou un milieu de proximité, au volontarisme qu'implique son maintien quand ce n'est plus le cas - qui marque une rupture. Et l'on sait, par ailleurs, que, par leur nature même, les relations avec la famille sont marquées de cette contradiction : le mouvement même de la vie conduit à s'en éloigner tout en sachant qu'en dehors même de toute volonté, on lui restera lié.

L'amitié à l'épreuve de la mobilité

Pour la très grande majorité des personnes interviewées, l'amitié n'est pas un terme galvaudé – ce que confirment d'ailleurs les données chiffrées. Les amis sont rares et chers. Cette définition exigeante de l'amitié est vraisemblablement rendue plus restrictive encore par la mobilité, qui donne l'occasion de faire le tri (ce tri n'est d'ailleurs pas unilatéral - l'amitié doit être choisie et entretenue des deux côtés) :

> « Je pense que c'est en déménageant que là on voit également quels sont vos vrais amis, c'est en déménageant, c'est pas en restant dans la même ville... parce que c'est là où on se rend compte que entre les gens qui éventuellement vont vous appeler, même si vous avez oublié vous de les appeler, qui vont vous appele,r donc s'ils vous appellent c'est que quelque part bon... ils ont envie de garder le contact quoi! » (Christine, assistante administrative, Région Parisienne, 30 ans)

Rares ? Dans la majorité des cas, on compte ses (vrais) amis sur les doigts d'une main. La moyenne semble s'établir entre 3 et 5 par personne[85]. La valorisation de la relation d'amitié est encore plus patente chez les femmes que chez les hommes qui, dans leur discours, séparent parfois moins nettement les amis des « copains ».

> « Mon mari a beaucoup d'amis, mais moi les amis c'est très... c'est quelqu'un à qui on peut tout dire, on peut... alors y'en a, mais bon pas beaucoup ...//... Donc c'est pour ça des amis on n'en a pas beaucoup. » (Annick, institutrice, environs Rennes, 43 ans)

Le discours spontané (la définition de l'amitié n'était pas l'objet direct de l'enquête) des interviewés fait assez nettement ressortir deux pôles - non contradictoires mais cependant non systématiquement liés - qui renvoient à deux types d'attentes différenciés : la confiance [« des gens sur qui on peut compter »] et la confidence [« des gens à qui on peut tout dire »]. Cependant, le registre de la confidence le dispute à la confiance chez les femmes tandis que les hommes mentionnent surtout celui de la confiance[86]. Mais, que soit mis en avant un pôle ou l'autre, le critère dominant et plutôt

---

[85] Les enquêtes statistiques nationales donnent à ce sujet un chiffre plus élevé, d'environ 6 à 7 amis par personne (Pan Ké Shon, 1998), la réponse à cette question posée dans notre questionnaire aboutit à une moyenne légèrement plus basse (5,75), mais toujours plus élevée que celle évoquée pendant l'entretien quand les personnes sont amenées de parler des relations amicales après un récent déménagement. Il semble qu'un centrage sur des relations ayant survécu la mobilité opère une sélection encore plus radicale dans la situation d'entretien.

[86] Cf. Bidart 1997.

paradoxal - dans la mesure où il peut apparaître davantage comme une résultante - de l'amitié est souvent sa durée :

> « Des amis ? je sais pas. C'est pas facile, faut avoir un passé avec un ami…/… J'aimerais bien, hein, me faire des amis, mais je sais pas si c'est possible, parce qu'il faut quand même des années derrière soi, pour avoir des choses en commun, des... je sais pas. » (Corinne, aide à domicile, Région Parisienne, 47 ans)

> « C''est des amis à vie enfin... c'est pas... des amis de passage, enfin ça fait très longtemps qu'on se connaît... » (Odile, ancienne institutrice, sans emploi, mari pilote de l'Arme de l'Air, Toulouse, 41 ans)

Ainsi l'historicité des relations amicales tient à une durée qui joue le rôle de validation du lien, qui en constitue en quelque sorte la qualité majeure plutôt que les dispositions intrinsèques des personnalités impliquées dans la relation. Que ce soit sur le mode de la **confiance** (des gens « qui donneront leur chemise », « sur qui on peut compter en cas de coup dur », « n'importe quand ») ou celui de la **confidence** (« quelqu'un à qui on peut tout dire », « on se cache rien », « des choses assez intimes...qu'on a pas envie de dire à tout le monde », « quelqu'un qui ait une écoute »), il est rarement sinon jamais question des « qualités » et de l'identité de la personne élue pour ami, à l'instar de ces vieux couples dont chaque conjoint ne sait plus ce qui a pu lui plaire chez l'autre au moment de la rencontre.

La rupture, du fait de la mobilité, avec l'ancien lieu de vie et la sociabilité qui lui était attachée amène à distinguer de façon relativement nette les amis - avec lesquels il importe de préserver le lien - des copains (« des gens si on perd contact, on perd contact. Mais bon ! »). Aux critères subjectifs de cette distinction, qui implique pour les "copains" une relation moins profonde, et, de ce fait, moins durable, s'ajoutent deux éléments plus objectifs : d'une part, les copains semblent, plus que les amis, indissociables du contexte de leur fréquentation, lieu ou activité, plus largement "l'occasion (qui) fait le larron" ; d'autre part, de façon liée, la relation aux copains est très souvent une relation à un groupe, alors que l'amitié se décline sur un mode plus individuel (à l'extrême, un ami sera « extrait » d'une bande de copains).

D'autant moins dissociables du contexte s'ils sont un groupe - moins mobile par définition qu'un individu - les copains, à la différence des amis, seront donc souvent sacrifiés à la mobilité :

> « Y a quelques personnes qu'on avait l'occasion de voir... peut-être je dirais, le cercle, le premier noyau d'amis oui, il reste identique on continue toujours à se voir, bon y a des gens... par exemple moi je faisais pas mal de sport, je faisais un sport collectif, donc y a des gens qu'on côtoyait mais qui…bon c'est par manque de temps aussi et puis bon ben l'occasion fait le larron, quand on se voyait, bon ben on prenait plaisir à se voir et puis bon on a chacun notre vie respective et puis bon on s'adapte quoi. » (Bernard, cadre du privé, Région Parisienne, 32 ans)

Qu'il s'agisse d'amis ou de copains, une des caractéristiques les plus remarquables de ceux avec lesquels on voudrait maintenir la relation, réside dans le fait que, dans la très grande majorité des cas, on les a connus tôt, entre l'enfance et l'entrée dans la vie adulte. En dehors de la famille, rares semblent donc les liens forts qui passent la frontière entre générations ; et rares les amitiés récentes, une fois qu'on est entré dans le sérieux de la vie. Amis d'enfance, d'école, de lycée, d'études ou au plus rencontrés au tout début de la vie professionnelle, forment une sorte de noyau historique de la sociabilité. Cette dimension historique est la garante de sa survie aux différentes mobilités des uns et des autres - et paraît très vite limiter la possibilité de transformer des rencontres ultérieures en relations aussi durables et profondes.

Cet ancrage historique de l'amitié tend à constituer l'ensemble des amis en une sorte de seconde famille – à la différence quelquefois soulignée qu'il s'agit là d'une famille choisie. Elle présente le même ancrage et la même durabilité. Cette « familiarisation » de l'amitié, garante de sa survie à la mobilité, se lit explicitement dans la façon dont les uns et les autres parlent de leurs amis les plus proches (« c'est ma vraie famille ; c'est presque un frère ; c'est vraiment comme des parents ; avec cette amie, j'ai vraiment des relations de sœur »). Elle confine à une quasi-domestication ou naturalisation des relations sociales électives et construites, au vu des discours et des représentations qui opèrent l'amalgame, voire la (con)fusion des genres en assimilant les amis à la fratrie le plus souvent, et même parfois aux parents.

Dans certains cas, le lien amis/famille sera même concrétisé par un parrainage, voire par des parrainages croisés :

> « Déjà mon mari est parrain d'un enfant, ça permet de maintenir un lien plus longtemps ...//... ça fait un peu des certificats de lien. » (Odile, ancienne institutrice, sans emploi, mari pilot militaire, Toulouse, 41 ans)

A l'exception des cas de parrainage, ces caractères s'appliquent essentiellement aux amitiés individuelles, c'est à dire à celles de ceux qui vivent seuls et aux amitiés personnelles de chacun des membres d'un couple. Les « amitiés de couples », qui ont d'ailleurs très souvent pour objets d'autres couples, sont nécessairement d'une nature différente de celles qui lient deux individus - elles peuvent même sembler problématiques lorsque les épouses des amis hommes sont fermement invitées à devenir proches. Mais elles n'échappent pas pour autant à la contrainte de génération ni à la nécessité d'un ancrage historique. Mais il s'agit, en quelque sorte, d'une seconde historicité qui vient s'ajouter à l'historicité individuelle première, voire la masquer - dans le cas où les amitiés personnelles sont plus ou moins sacrifiées au profit des amitiés du couple. Cette deuxième historicité est celle des origines du couple.

> « Au niveau des amis, on a beaucoup d'amis là dont la femme est enceinte. Donc ça se joue à quelques mois. Donc je pense qu'on aura des activités communes... // ...en fait les amis que l'on a, ils ont à peu près le même âge que nous, donc ils sont mariés depuis un certain temps, ils commencent à avoir tous des enfants, c'est à peu près la même tranche d'âge. Donc autour de nous, ben effectivement ça fleurit. » (Marc, officier de l'Armée de l'Air, Environs Toulouse, 35 ans)

Certes, l'historicité de la relation n'est pas à elle seule totalement garante de sa durabilité. Pour qu'une relation « historique » survive à la mobilité - et, plus largement, au temps, il faut aussi que les trajectoires personnelles - en termes de choix de vie, de valeurs et d'aspirations, n'aient pas trop éloigné ceux qu'un passé commun liait. Cette prise en considération de variables actuelles de proximité – modes de vie, intérêts... – semble parfois traduire, chez certains, le glissement d'une sociabilité « historique », à forte dimension affective, vers une sociabilité plus « adulte » et plus rationnelle[87]. Cette sociabilité se caractérise par l'idée de « construction » qui apparaît souvent dans le discours – comme on construit une relation de couple ou une famille – sans pour autant signifier l'agrément d'être ensemble qui est au fondement de la convivialité communautaire, mais plutôt des expériences parallèles, des cycles biographiques

[87] Cf. Gribaudi (1995) sur les coupures relationnelles qu'on observe parfois chez les ingénieurs en forte mobilité sociale par rapport aux amis d'enfance qui les lient au passé vécu comme peu valorisant.

simultanés : « on a eu nos enfants ensemble » , « on aura peut être nos gosses qui seront dans la même école », « avec qui on construit quelque chose de solide »… De ce fait, la mise en ménage et l'arrivée d'enfants semble mettre à distance les "anciens" qui n'ont pas suivi ce chemin de reproduction.

> « Vous rencontrez des gens à un moment de votre vie et après avec le temps, parce que... lui il est célibataire et vous vous installez…//…C'est une vie qu'on ne partage plus quoi! Alors que quand vous êtes proche, vous voyez plusieurs fois, on partage plus de choses, on est au courant de ce qui se passe dans la région. On prend des nouvelles par téléphone. » (Robert, VRP, environs Rennes, 37 ans)

> « La vie fait que avec trois enfants des petits enfants etc., les relations s'étaient un petit peu distendues. (Bernadette, sans emploi, mari ingénieur, Toulouse, 60 ans)

> « Y'a des gens que je connais depuis très longtemps puis on a évolué différemment, c'est pas resté des amis parce que... enfin, c'est plus des anciens que des amis. » (Sylvie, étudiante, Rennes, 21 ans)

La survie de la sociabilité professionnelle liée à l'ancien lieu de résidence

La sociabilité professionnelle, *a priori* considérée comme contrainte, superficielle et excluant, presque par définition, confiance et confidence, est généralement tenue à distance. Indissociable de ses lieux et milieux, elle ne survit le plus souvent que peu de temps à la mobilité :

> « Des gens que j'ai rencontrés dans le boulot... //… je continue à avoir peu de nouvelles donc c'est pas gênant. » (Brigitte, conseil en organisation, Paris, 27 ans)
> « Je travaille, moi ce qui m'intéresse c'est d'avoir une paye à la fin du mois c'est pas euh... le côté... social du travail, je m'en tape. » (Jean, informaticien, Région Parisienne, 29 ans)

> « De travail ? pfff... Méfiance ! je crois pas. Pas dans mon genre de travail je crois pas. Non, on pense trop à se marcher dessus, c'est pas possible. Trop de coups bas, je trouve…/… Après le boulot, terminé ! On se dit rien d'autre. » (Jeanne, professeur de sport, Rennes, 30 ans)

> « C'est pas avec ceux-là (relations pro) qu'on gardera le plus de liens, c'est plus des gens qu'on va rencontrer... enfin, on est pratiquants alors on va les rencontrer à la paroisse, c'est plus ceux-là qu'on... qui ont justement des choses à partager avec nous. » (Odile, ancienne institutrice, sans emploi, mari pilot militaire, Toulouse, 41 ans)

Néanmoins, dans un certain nombre de cas, cette sociabilité professionnelle se révèle, au contraire, précieuse au moment du déménagement : lorsqu'il s'agit d'une mobilité professionnelle dans le cadre d'une même entreprise ou administration, les collègues et

relations de travail, certains étant eux-mêmes mobiles, constituent alors de nécessaires repères dans ce moment de déstabilisation. Repères par rapport au lieu que l'on a quitté - mais avec lequel on continue d'entretenir des échanges professionnels, et ainsi d'avoir des nouvelles qui atténuent la rupture avec l'ancien lieu ; repères à l'emménagement lorsque l'on connaît déjà certains de ses collègues ou partenaires professionnels (soit parce qu'ils ont connu la même mobilité, soit parce que l'activité professionnelle s'est déjà traduite par des contacts – télécommunications ou même échanges en face-à-face – avec eux. En d'autres termes, quand le milieu (de travail) déborde les frontières locales, il relativise les effets du changement de lieu.

Un des cas les plus patents du rôle de cette sociabilité « amicale et professionnelle » est celui des anciens étudiants de grandes écoles retrouvant au cours de leurs mobilités des camarades de promotion : ces derniers, qu'on a connus à une période de formation et qui appartiennent à la même génération (deux caractéristiques que l'on retrouve dans le "noyau historique" des relations amicales), maintiennent les liens avec un milieu qui transcende les lieux, et peuvent aussi servir d'ambassadeurs locaux lors de l'emménagement dans un nouveau contexte.

> « C'est surtout par le milieu professionnel que je rencontre des gens avec qui je garde des contacts pour le moment ça se résume à ça. C'est un cercle limité c'est pas suffisant. » (Arnaud, cadre dans les assurances, Région Parisienne, 26 ans)

> « [avec les relations professionnelles] les liens ne restent pas, ceux avec lesquels on est lié c'est des gens qu'étaient de la promotion de mon mari et donc ils ont étudié, ils ont été longtemps ensemble grâce à ça. » (Odile, ancienne institutrice, sans emploi, mari pilot militaire, Toulouse, 41 ans)

Comment garder les liens ? Les pratiques de télécommunication des ménages mobiles

Cette formulation schématique du problème qui se pose aux ménages mobiles répond avant tout à un désir de clarté d'exposition. C'est dire que nous ne prêtons pas ici aux ménages la rationalité que pourrait paraître postuler la succession de ces deux questions: Qui garder ? Et comment ? La distinction ne peut être aussi nette entre fin (le maintien de la relation) et moyens (les divers modes de télécommunication). Car, bien évidemment, la pratique nourrit la relation, et un lien faible mais redoublé par une connexion à un même réseau technique a sans doute plus de chance de survivre à sa

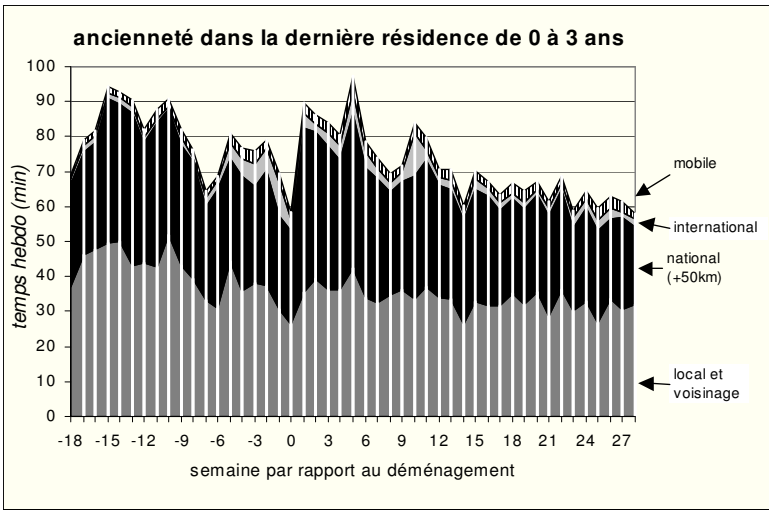
délocalisation qu'un lien plus consistant avec quelqu'autre auquel ne relie plus aucun moyen de communication.

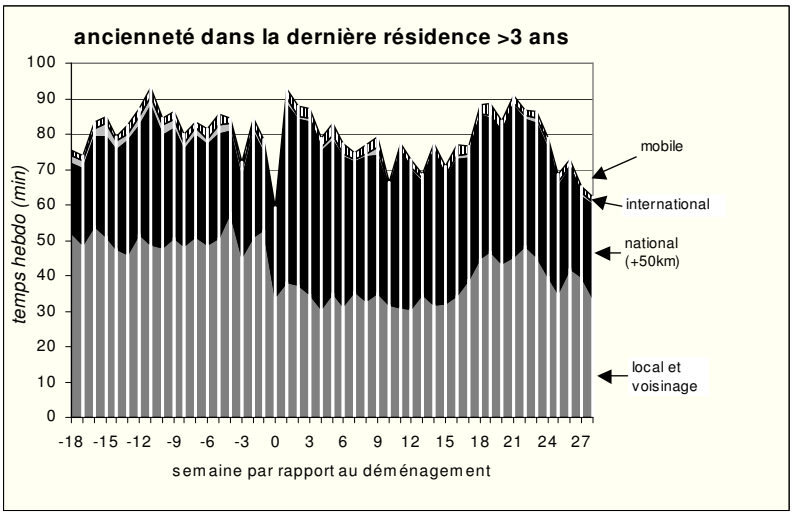
Le trafic téléphonique comme indicateur de l'ancrage local

Tout d'abord en guise de cadrage quantifié à partir des données de trafic téléphonique, penchons-nous un moment sur les effets massifs du déménagement sur le trafic résidentiel. En effet, dans notre analyse nous avons très rapidement été confrontés à une différenciation de l'échantillon en deux sous-groupes, dont les représentations associées à la mobilité et, comme nous l'avons découvert par la suite, les comportements des appels téléphoniques sont distincts. L'opposition la plus visible entre ces deux catégories semble tenir à l'enracinement dans la précédente résidence qu'on mesure par la durée de séjour.

Très schématiquement, pour des personnes qui ont séjourné moins de 3 ans dans la ville de départ, on observe une forte moyenne de nombre des déménagements précédant l'épisode actuel. En revanche, le groupe qui est resté dans l'ancienne résidence plus longtemps semble être dans une mobilité différente qu'on peut décrire comme de l'installation à l'installation, tandis que les mobilités du premier groupe ressemblent davantage à une accumulation de passages. Il y a ici aussi une sociologie de professions spécifique, tant il est vrai que l'écrasante majorité des mobilités résidentielles observées dans notre étude se fait pour des raisons professionnelles. Certaines professions ou, pour la fonction publique française, les corps d'état sont soumis à une forte régularité des mutations. D'autres personnes sont assujetties aux pressions du marché du travail qui les forcent parfois à changer de région. Nous ne rentrerons pas ici dans le détail mais remarquerons simplement que les deux formes de mobilité avec des cadences différentes, ainsi que des conséquences pour les relations sociales spécifiques, sont facilement perceptibles dans nos données.

Figure 29. Répartition du temps des appels émis du domicile selon la distance d'appel et la semaine par rapport au déménagement





Lecture : Nous avons harmonisé les données sur les appels téléphoniques des foyers par rapport à la date de leur déménagement. La semaine 0 représente ainsi les 7 jours à compter du jour du déménagement déclaré, etc. La période de séjour dans l'ancien domicile est représentée par les valeurs de semaine négatives.

La figure 29 présente la distribution du temps des appels téléphoniques entre les correspondants selon la distance d'appel[88]. On y observe une différence dans la

[88] Nous avons pu dans cette recherche reconstituer le trafic téléphonique des ménages avant (i.e. celui émis de l'ancienne résidence) et le suivre après le déménagement dans le nouveau lieu. Comme le déménagement analysé concerne les déplacements de plus de 100 km, en comparant les appels locaux et nationaux (plus de 50 km de distance), nous pouvons mesurer les transformations dans la structure des appels en relation avec la mobilité géographique.

distribution des appels selon leur destination avant le déménagement suivant le type d'ancrage dans l'ancien lieu de séjour. Cette différence ne porte pas tant sur le volume du temps consacré au téléphone que sur la structure du trafic : les foyers avec un plus long séjour ont une part plus forte des appels locaux par rapport à la seconde catégorie (séjour de moins de 3 ans). Cette distinction se confirme dans la période qui suit le déménagement, si l'on ne voit pas de grandes transformations dans la structure des appels des foyers à mobilité fréquente, la proportion des appels locaux versus nationaux change fortement parmi les ménages ancrés dans l'ancienne résidence.

A titre d'hypothèse, nous pouvons avancer que la longue durée de résidence semble influencer les appels toujours vers les correspondants logés dans ce lieu pendant une période suivant le départ. En revanche, les foyers en mobilité plus fréquente (moins de 3 ans de séjour avant le déménagement analysé) ont dès le début d'observation une proportion des appels longue distance plus grande et ils ne modifient pas leur comportement après. Tout se passe comme s'ils étaient déjà adaptés aux mouvements à répétition et investissaient relativement moins les relations locales par rapport à l'autre groupe, comme s'ils étaient déjà les migrants avant l'épisode présent.

La téléphonie, moyen privilégié de garder le contact

Le téléphone apparaît très nettement comme le moyen privilégié pour garder le contact avec ceux dont on s'est éloigné. Bien sûr, on évoque parfois d'entrée le retour sur le lieu de la résidence précédente, et l'occasion qu'il offrirait d'un face-à-face. Mais, outre que le retour n'est pas nécessairement à l'ordre du jour dans les premiers mois de l'installation, ce vœu ne paraît que traduire symboliquement la conscience de l'éloignement, dans la mesure où, auparavant, la relation était souvent très largement tissée d'appels téléphoniques, la rencontre concrète n'étant déjà que l'exception.

Le téléphone, outil privilégié du maintien de la relation, c'est d'abord celui du domicile. Même pour la minorité conséquente de ceux qui sont équipés de téléphones mobiles, le premier équipement du nouveau foyer – avant même l'électroménager –, est le

téléphone domiciliaire, qui joue un double rôle de repère : il symbolise en effet l'installation dans le nouveau lieu en même temps qu'il marque la continuité des relations avec ceux qu'on vient de quitter. Cette dimension de continuité apparaît d'ailleurs dans les choix d'équipement et d'abonnement de la plupart de nos interviewés :

> « Ce qui était sympa c'est qu'il était branché, enfin que la ligne existait. C'est vrai au milieu des meubles, j'ai entendu le téléphone sonner.../.../... c'est sympa quand on arrive…/… tout juste si le lit est prêt. C'est le foutoir partout. Et y'a qu'une chose qui est à peu près correcte, c'est le téléphone qui est branché. Donc ça c'est sympa. ça sonne, je suis pas toute seule…/… Et le transfert de la ligne s'est fait par hasard parce qu'au début je voulais aller voir la concurrence donc... Bouygues ou CEGETEL. Mais l'agent de Télécom m'a dit que le transfert pouvait se faire automatiquement, ce qui facilite un petit peu la démarche et en fait, ça s'est fait comme ça, donc d'extrême justesse. » (Jeanne, professeur de sport, Rennes, 30 ans)

> « (…) pas question pour moi de ne pas avoir le téléphone, même pendant... // ... j'ai fait la démarche. Enfin, avant d'emménager, afin qu'il y ait internet le téléphone le jour de l'emménagement. » (Simone, retraitée, environs Rennes, 64 ans)

> « Première chose appartement, deuxième chose, téléphone. Bon puis E.D.F., électricité. » (René, étudiant Ecole de commerce, Toulouse, 22 ans)

> « On a toujours veillé à ce que ce soit quelque chose qui soit... au même titre que l'eau, l'électricité, puisque vous pouvez l'imaginer, pour nous le téléphone a toujours été, enfin y'a toujours eu une continuité. » (Agnès, employée de banque, environs Rennes, 27 ans)

Principal moyen de la relation affective à distance (la pratique, majoritairement féminine, du courrier tend à se marginaliser, et ne reste notable qu'aux « grandes occasions » – fêtes, anniversaires, etc.) la pratique du téléphone ne paraît pas pour autant connaître de bouleversements majeurs à l'occasion de la mobilité. Bien sûr, le moment même du déménagement - emménagement se traduit par une pointe d'appels, autant liée aux préoccupations pratiques suscitées par l'installation qu'à la réaffirmation du lien avec ceux qu'on vient de quitter (on donne des nouvelles du déménagement, on communique son nouveau numéro, etc.).

> « Quand tu déménages, y a un nouveau contexte, une nouvelle vie…, il va y avoir plus de communications, pour expliquer... oui, ça se passe comme ci, ça se passe comme ça, on a plus de choses à raconter, donc je pense que quand on déménage,

> en tout cas pour nous, on voit... au moins dans la phase de transition, augmenter ses coups de fils, sa communication. » (Christian, ingénieur, Toulouse, 40 ans)

> « Oui, pour chercher un logement, évidemment. Pour effectuer, les quelques démarches que l'on peut effectuer par téléphone. Dans la recherche du logement, c'est un atout. Là c'est vrai que là dessus on n'hésite pas. Si faut passer cinquante coups de téléphone, aucun problème ! Franchement ça me viendrait même pas à l'idée de me restreindre sur ce type d'appel. » (Agnès, employée de banque, environs Rennes, 27 ans)

Au-delà de cette pointe momentanée d'appels, le volume global de communications avec les proches dont on s'est éloigné ne paraît pas – du moins dans la représentation des interviewés – avoir notablement changé. Sauf dans de rares cas où l'éloignement aboutit à créer une relation téléphonique qui n'avait pas lieu d'être auparavant, la pratique des appels est déjà largement rodée. Tout au plus, la considération du coût de la communication est-elle un peu plus présente.

Toutefois, à l'intérieur de cette enveloppe globale d'appels peu changée, on constate le plus souvent des modifications de fréquence et de durée. On appelle moins souvent, mais plus longtemps ceux dont on s'est éloigné :

> « (Avec son fils) celui qui habitait en région parisienne, bon on se téléphonait beaucoup plus fréquemment mais pour des broutilles, donc c'était pas des heures de téléphone alors que là bon peut-être qu'on passe un peu plus de temps qu'avant au téléphone. » (Bernadette, sans emploi, mari ingénieur, Toulouse, 60 ans)

> « On dure plus longtemps forcément... //... on se téléphonait beaucoup plus souvent… on téléphonait quand on avait envie de téléphoner quoi, tandis que là, on attend vraiment d'être réunis pour, on s'attend l'un l'autre pour pouvoir le faire... // ... on se téléphonait (avec la mère de sa femme), quelquefois pour des riens, "qu'est-ce tu regardes ce soir à la télé? » (François, gardien d'immeuble, Région Parisienne, 39 ans)

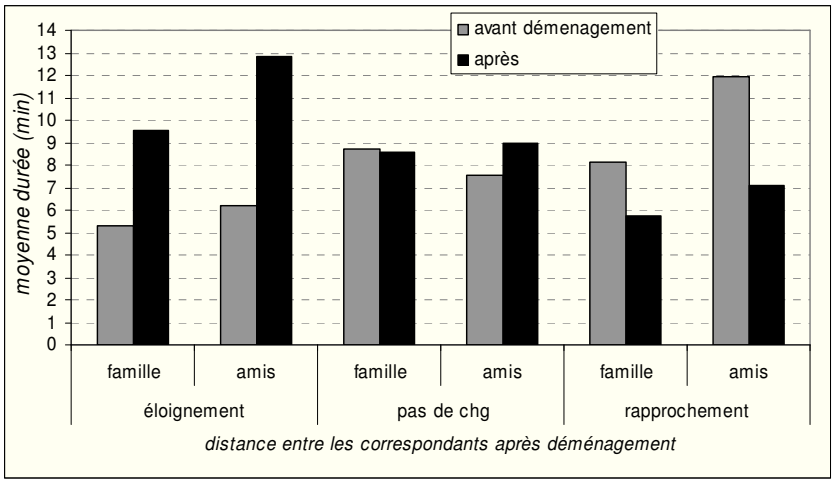
Le passage d'une téléphonie de coordination à une téléphonie de substitution

On sait que la fréquence des appels téléphoniques et celle des rencontres en face-à-face sont largement corrélées, de l'autre côté la durée des conversations téléphoniques avec les proches est inversement corrélée avec leur fréquence, i.e. les appels vers les gens rarement entrevus sont aussi plus longs. Cet effet semble conjugué avec la possibilité difficile des rencontres physiques, c'est-à-dire, les proches appelés plus rarement mais plus longuement, sont aussi ceux qui habitent loin du foyer observé (Licoppe et

Smoreda 2000). A partir de ces observations, on peut construire une hypothèse sur les différences de contenu des appels courts et fréquents versus longs et rares : les premiers étant plus fréquemment associés à la coordination et, dans un sens, subordonnés aux interactions face-à-face qu'ils préparent ou suivent ; les seconds plus souvent remplacent les rencontres et englobent des échanges de nouvelles. Les deux seraient donc au service du maintien de la relation, mais les échanges de courte durée et à courte distance plus dans le sens des relations « réelles », physiques, face-à-face, les appels longue distance et longue durée davantage au service de relations « virtuelles », de substitution au contact en face.

Les données en notre possession permettent de vérifier ces hypothèses de manière quasi expérimentale. En effet, nos interviewés ayant déménagé, la distance, la fréquence et la facilites des rencontres avec leurs proches se trouvent modifiées pendant l'enquête – voir figure ci-dessous.

Figure 30. Transformation de la durée des appels selon la modification de la distance qui sépare les interlocuteurs par type de correspondant

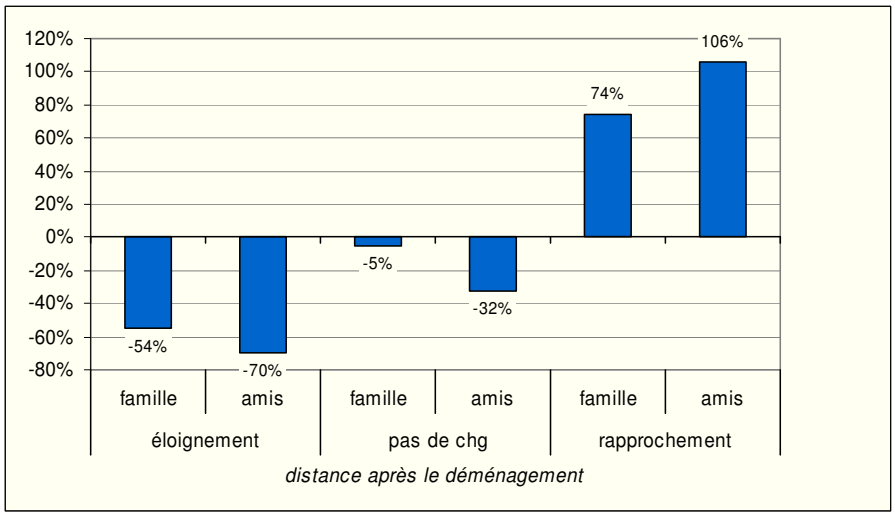


Légende : Eloignement signifie que les personnes qui habitaient en proximité (-50km) se trouvent plus éloignées après le déménagement, rapprochement que suite à la mobilité elles se retrouvent dans une zone de 50 km, sans changement les gens qui restent éloigné à + de 50 km après le mouvement du foyer observé.

L'examen de la durée moyenne de conversations téléphoniques émises du domicile de nos enquêtés (avant et après la mobilité résidentielle) vers les mêmes numéros de téléphone identifiés comme appartenant à leurs proches (famille ou amis), montre clairement que la distance entre les interlocuteurs joue sur la durée de leurs échanges.

Ici, il s'agit pourtant des échanges entre les mêmes personnes saisis sur une période substantielle mais relativement courte du point de vue de leur histoire relationnelle (16 mois environ). La seule différence entre les deux temps analysés est la modification de la distance physique qui sépare les interlocuteurs (le groupe des correspondants téléphoniques qui n'a pas connu de modification de la distance, fait figure de groupe de contrôle). L'allongement de la durée moyenne de conversations dans le cas de l'éloignement (et, symétriquement, raccourcissement des appels quand on se rapproche) semble montrer que le rôle du téléphone dans la gestion des relations sociales se modifie. La transformation de la fréquence de contacts téléphoniques renforce aussi cet argument (cf. figure 31).

Figure 31. Changement de la fréquence des appels après le déménagement selon la modification de la distance entre les interlocuteurs et leur type.



Note : Base 29,377 appels émis durant 16 mois (4 avant et 12 après) vers les mêmes numéros qualifiés par 110 foyers.

Cette transformation du contenu et de la fonction des appels, nettement lisible dans les données chiffrées – l'effet de la mobilité sur ce point y paraît presque mécanique –, peut être interprétée comme le passage d'une téléphonie de coordination (ou « d'accompagnement » : la pratique téléphonique ne se bornant pas à faciliter les rencontres en face-à-face, mais les redoublant quelquefois par une continuation des échanges au sein d'une sorte de conversation multimodale – on se parle alors au téléphone exactement comme on le ferait en face-à-face) à une téléphonie de substitution : l'appel a pour objet de compenser autant que possible l'impossibilité

pratique de se rencontrer. Sa valeur est plus grande, l'échange se veut moins désinvolte, plus profond. Cette téléphonie de remplacement, paradoxalement, tend à différencier plus nettement l'échange de ce qu'il pourrait être en face-à-face - à la limite, le modèle semble en être davantage le courrier. Elle est, majoritairement, le fait des femmes auxquelles est traditionnellement délégué le rôle d'ambassadrice du ménage, ici chargées du maintien à distance de son réseau de sociabilité (ce sont d'ailleurs elles qui écrivent encore dans les rares ménages où subsiste une pratique épistolaire).

> « On va peut-être plus à l'essentiel. On a peut-être des discussions un petit peu plus profondes, encore que... On partage sans doute moins les petites choses du quotidien. Une connerie qui arrive au boulot, on le dit pas quand on se parle au téléphone une fois par semaine. On n'en a pas envie. On parle de choses plus importantes. » (Brigitte, conseil en organisation, Paris, 27 ans)

> « Je téléphone moins souvent maintenant, C'était plus souvent avant… //… assez longtemps parce que j'aime pas appeler pour rien raconter quoi, il faut qu'il y ait quelque chose à dire, sinon c'est pas la peine. » (Corinne, aide à domicile, Région Parisienne, 47 ans)

À côté de cette téléphonie de substitution, moins « phatique », plus profonde que celle que l'on avait avant la mobilité, on pourrait peut-être déceler une téléphonie que l'on pourrait appeler, faute d'un meilleur terme de « reconfirmation ». L'appel n'a alors pas besoin d'être long, ni « profond », il a pour seule fonction de s'assurer, entre deux appels plus longs, ou en l'attente d'une occasion de se rencontrer lors d'un retour, de la continuité du lien. C'est une sorte de pointillé communicationnel ayant pour objet de ne pas trop laisser le temps distendre la relation et pour lequel, comme nous le verrons, les hommes savent davantage prendre leur part.

Le rôle des relais de communication dans le maintien des liens de sociabilité

Entre ceux qui viennent de s'installer et les proches physiquement éloignés qui leur servent de repères, l'information circule en partie à travers des relais : des personnes, mais aussi, parfois, les lieux qui leur sont associés. Ce modèle est fréquent pour ce qui est du maintien des liens avec la famille d'origine, perçue en elle-même comme un réseau. Les parents – parfois, plus spécifiquement la mère –, et leur maison reçoivent et redistribuent l'ensemble de l'information vers la famille dispersée (en particulier la fratrie). Le relais c'est alors, à la fois, les personnes, la maison, l'adresse, le numéro de téléphone. Le rôle central des parents comme relais, presque réémetteurs de

communication entre toute la famille, fait que leur numéro de téléphone ne leur est pas seulement propre, il est le numéro commun autour duquel se maintiennent les échanges entre frères et sœurs, et avec la famille plus éloignée[89]. Et la maison des parents redevient, le temps d'un retour, la maison de famille.

Pour ce qui est des échanges amicaux, les relais jouent surtout en direction des copains et anciens collègues - un seul appel suffisant alors à transmettre vers plusieurs personnes une information qui circule ensuite par « téléphone arabe » sans qu'on puisse bien départager ce qui passe vraiment par le téléphone (appels locaux) de ce qui se transmet de bouche à oreille ou bien, dans l'autre sens, à se tenir au courant de ce que deviennent les membres de la bande. L'utilisation de relais est moins adaptée aux amis les plus proches, cette autre « famille », noyau de sociabilité, avec lesquels la relation, plus individuelle, ne relève que rarement du modèle de la bande ou du réseau.

> « Dès que j'en ai une au téléphone, oh tiens donne-moi les nouvelles du lotissement comment ça se passe? En fait, on a des nouvelles de tout le monde souvent par une personne, et puis de temps en temps je change, j'en appelle une autre. » (Anne, sans emploi, mari cadre dans privé, environs Toulouse, 39 ans)

> « Donc on est souvent, les uns avec les autres. On a des nouvelles. Si on téléphone pas à un, on a des nouvelles par l'autre enfin !. Notre réseau... le téléphone arabe cette fois ci marche très bien... Oui. » (Annick, institutrice, environs Rennes, 43 ans)

> « On a des amis communs quelquefois on téléphone à des amis, qui se téléphonent entre eux pour dire ben on les a vus... ça se passe comme ça. // Y a certains qu'on n'a même pas encore rappelé puisque c'est les copains qui les appellent pour leur donner des nouvelles... » (Antoine, ingénieur, Région Parisienne, 42 ans)

> « Souvent, on appelle les mêmes personnes qui transmettent ensuite les messages... //... on prend l'habitude d'appeler seulement certaines personnes. Et puis après on n'appelle que ces personnes là. » (Eric, technicien, Rennes, 26 ans)

Cette importance des relais de communication et ses limites, dans la mesure où elle joue à la fois sur un lieu et sur un milieu – dont sont a priori abstraits les amis les plus proches, à la différence des copains, voisins, etc. –, se révèle en particulier lorsque, à l'occasion d'un retour, le lieu recolle au lien.

---

[89] Comme le remarquent Crenner, Dechaux et Herpin (2000) les liens avec la fratrie à l'âge adulte deviennent secondaires par rapport au lien direct et fortement normé avec les parents, cela contribue en partie à ce rôle central des parents dans le système de communication familiale.

> « Dans ce groupe, j'en appelle deux. Les autres je les appelle pas car de toute façon je les vois. D'ici, je les appelle pas, peut-être que je les appellerai plus quand je serai chez mes parents pour se voir. » (Brigitte, conseil en organisation, Paris, 27 ans)

> « De temps en temps, quand je vais rendre visite à mes parents je passe systématiquement par le village et puis on se retrouve toutes chez l'une ou chez l'autre on se fait un gros goûter, et puis alors vas-y, je raconte, elles racontent aussi, alors là ce sont les retrouvailles chaque fois. » (Anne, sans emploi, mari cadre dans privé, environs Toulouse, 39 ans)

L'élargissement des moyens de maintenir le contact et ses implications

En dehors des retours sur le lieu de la résidence précédente (et, plus rarement, des venues de parents ou d'amis) et du courrier, les télécommunications tiennent donc un rôle central dans le maintien de la sociabilité par delà la mobilité. Mais au seul téléphone domiciliaire, d'autres moyens s'ajoutent.

Ce sont ceux dont ils disposent à titre professionnel ; et ceux – souvent les mêmes – qui enrichissent aujourd'hui la panoplie des télécommunicants : en particulier, téléphone cellulaire et courrier électronique.

Les communications obtenues par ces moyens, qui n'ont pas pu être prises en compte dans la quantification, étaient sans doute encore minoritaires à l'époque où a été réalisée l'enquête (on sait la croissance en trois ans du taux d'équipement dans ce domaine). Leur importance n'en apparaît pas moins au cours de beaucoup d'entretiens. Courrier électronique et téléphonie mobile concourent à leur façon au maintien des relations avec le noyau historique de sociabilité.

Le développement de ces nouveaux moyens de rester au contact tend à changer la forme des échanges et, de façon liée, les rôles en ce domaine au sein des ménages. Plusieurs facteurs vont dans ce sens. Emis ou reçus sur le lieu de travail, les échanges tendent à adopter un format "professionnel", concis et efficace, d'autant plus que la mobilité géographique des ménages étant majoritairement tirée par la mobilité professionnelle des hommes, ce sont eux - réputés faibles téléphoneurs, valorisant la communication utilitaire au détriment de la dimension phatique - qui sont d'abord concernés par ce type d'échanges. Par ailleurs, qu'il s'agisse du téléphone cellulaire ou du courrier électronique, les nouveaux outils se différencient de la téléphonie domiciliaire classique en ce qu'ils ne mettent plus en relation un foyer avec un autre foyer, mais un individu

avec un autre individu. Cette individualisation de la relation aboutit à substituer aux échanges amicaux entre familles, ou, du moins, par leur truchement, des relations interindividuelles non socialement médiatisées, ici d'homme à homme.

> « Mon mari a son portable pour son boulot, donc .....//... c'est surtout moi qui téléphone alors lui effectivement si vous voulez quand il a besoin de téléphone.....//... il appelle ses fils des trucs comme ça mais il téléphone peu depuis notre téléphone, c'est surtout moi le téléphone. » (Bernadette, sans emploi, mari ingénieur, Toulouse, 60 ans)

> « Les couples, les hommes parlent plus aux hommes et les femmes... moi je peux appeler une amie un jour et puis lui le lendemain il appelle, l'ami au masculin quoi, le conjoint. » (Christine, assistante administrative, Région Parisienne, 30 ans)

> « Les copains c'est... c'est... c'est surtout par le GSM et c'est souvent Christophe qui, ou est appelé à son bureau, parce que ce sont des copains qui travaillent aussi qui eux aussi ont leur GSM donc hop, ils savent que je suis bavarde donc ils préfèrent appeler directement Christophe. » (Anne, sans emploi, mari cadre dans privé, environs Toulouse, 39 ans)

Bien sûr, cette emprise prioritaire des hommes - largement par le biais du travail - sur les nouveaux outils de la communication ordinaire n'est qu'un phénomène passager. Il n'en reste pas moins qu'elle a un peu accru leur rôle en matière d'entretien de la sociabilité globale du ménage. Mais cette contribution des hommes se fait selon leurs propres modes : rapide, majoritairement d'homme à homme, sur le modèle du « pointillé communicationnel », de l'appel de reconfirmation du lien à travers celle de sa connexion, sans excessifs débordements d'affects – ni demandes trop précises quant aux études des enfants. D'autant que, quand l'appel – ou le mail – est passé ou reçu dans un contexte de travail, il se mélange naturellement avec les échanges professionnels et tend à en adopter le ton et le format.

> « C'est des infos qui sont beaucoup plus heu... je dirais beaucoup plus ponctuelles, beaucoup plus... on va à l'essentiel quoi, on parle pas de bricoles comme on pourrait parler oralement. On peut très bien appeler sans avoir rien de spécial à raconter, ça c'est pas quelque chose qu'on fait par mail. » (Antoine, ingénieur, Région Parisienne, 42 ans)

Même rapides, ces communications de « reconfirmation du lien » ne sont pas nécessairement aussi utilitaires que ne le prétendent certains. Avec le courrier

électronique, en particulier, un petit « coucou » sans autre objet, comme l'envoi d'une blague pêchée sur internet, peut quelquefois suffire à cette fonction d'entretien[90].

Conclusion : la virtualisation progressive de la sociabilité

De l'enquête que nous avons menée ressort nettement un modèle dominant de sociabilité dans lequel, à l'entrée dans la vie adulte – ou, plus précisément, à ce moment de palier que caractérisent à la fois la mise en ménage et un emploi stabilisé – le « noyau dur » de sociabilité est presque totalement constitué : parents et amis proches avec lesquels on va rester lié au fil du temps et à travers l'espace - une des principales fonctions de ce noyau étant précisément de servir de repères par rapport à ces deux types de mouvements.

Le premier problème posé par la mobilité sera donc de maintenir ces liens, et non de les renouveler. Certes, la qualité de la vie quotidienne dans le nouveau lieu de résidence tiendra parfois largement à celle de l'inscription dans la sociabilité locale - mais ces nouveaux liens ont relativement peu de chances de survivre à une autre mobilité. On se maintient à distance affective de ceux que l'on va côtoyer, les proches restant ceux dont on s'est éloigné. Ce maintien des liens par delà l'éloignement géographique, qui nourrissait autrefois le courrier, est largement pris en charge par les réseaux de télécommunication - téléphonie domiciliaire ou professionnelle, téléphonie cellulaire, courrier électronique... Ces outils prennent déjà une part de plus en plus large dans les relations de proximité locale (la coprésence tend à y devenir l'exception, l'ordinaire étant la « télé-relation »). Dans le cas d'une séparation géographique, où une fonction différente leur est alors attribuée, ils deviennent essentiels. Si l'on compare l'évolution de la relation et que l'on s'interroge sur le rôle qui y occupent à chaque phase les rencontres concrètes, les télé-relations, et la survie du lien due à la volonté et à la mémoire de celui qui se sent attaché, il semble qu'avec le temps et l'éloignement, cette relation, presque nécessairement née dans le concret d'une rencontre - donc dans un

[90] *Cf.* aussi Licoppe (2002) pour une analyse des différents modes de communication interpersonnelle et leur fonction dans le maintien de lien à distance.

lieu, voire un milieu - va progressivement se virtualiser - *grosso modo* selon le modèle suivant (voir Tableau 16).

Notons d'ailleurs qu'à un certain niveau d'abstraction, une relation peut exister dans l'esprit de l'un, s'il pense qu'elle peut encore être activée, mais pas dans celui de l'autre qui peut l'avoir tout à fait oubliée, ou même être mort - seule l'actualisation d'une relation permettant de savoir si elle n'est pas purement... rêvée.

Tableau 16. Évolution de la part respective des supports de la relation

	Naissance	**Croissance**	**Continuation**	**Abstraction**
Concret	++++	++++	++	
Télé-relations	+	++++	+++++	++
Mémoire		++	++++	++++
	dimension presque toujours très concrète de la naissance d'une relation. Rencontre, face à face. l'échange des "adresses" ne vient qu'au bout d'un certain temps. la relation est très ancrée dans le lieu	forte interrelation entre appels (et différents types de télérelations interpénétrés) et échanges en face à face - les uns nourrissant les autres.	On se voit moins - du fait des changements inévitables dans la vie de chacun (la mobilité n'étant qu'une des occurrences de ces changements). Les télé-relations prennent progressivement le relais.	On ne se voit plus ou pratiquement plus. On s'appelle moins - juste pour ne pas perdre totalement le contact, réactiver la connexion pour s'assurer qu'elle fonctionne toujours. La relation tend à se "virtualiser", plus inscrite dans la mémoire que dans le présent (la présence).

Le partage de l'espace est nécessaire à la naissance du lien. C'en est la dimension « horizontale », en quelque sorte. Son « historicité », garante de sa survie, en est la dimension verticale. La mobilité tend à disjoindre ces deux dimensions, l'intensité concrète des relations (leur actualisation) étant alors indépendante de leur intensité affective, et, partant, de leur durabilité (voir Tableau 17).

A l'instar des relations, les lieux tendent eux-aussi à se dissoudre dans une virtualité sans rapport direct avec la fréquentation et l'usage qu'on en a eus dans la réalité vécue des implantations successives. Ainsi, le lieu de référence souvent énoncé dans les discours de migrants n'est qu'un lieu de mémoire qui ne coïncide pas forcément avec la résidence précédente, ni avec l'endroit où ils ont passé la plus grande partie de leur

existence, au plus fort de leur activité et de leur vitalité sociale, mais désigne plutôt la région de l'enfance, celle de l'implantation passée et parfois encore actuelle des ascendants. Lieu virtuel s'il en est, dans la mesure où la connaissance pratique qu'on en a – ainsi que les lointains attachements affectifs entre-temps déplacés – sont rarement entretenus par des visites régulières. Il n'en demeure pas moins la destination que beaucoup de migrants désignent comme l'aboutissement de leurs mouvements répétés, où les mènera une mobilité dernière.

Tableau 17. Typologie des relations en fonction de l'intensité de leur expression concrète et de leur durabilité

	Faible intensité concrète	**Forte intensité concrète**
Relations non durables	Contacts locaux ou fonctionnels occasionnels	Forte sociabilité locale - en partie superficielle, ou, du moins, non durable (ce qui n'est pas la même chose) car, entre autres, trop liée au contexte
Relations durables	Sociabilité « historique », entretenue mais en voie de virtualisation.	Idéal du village (et/ou de la famille) : rester proche de ses proches et beaucoup les pratiquer

Ce vécu des relations, qui tend généralement vers la virtualisation en cas d'éloignement géographique, doit être nuancé par l'observation suivante. Le besoin de localisation de la relation reste souvent irréductible. Le lieu médiateur de sociabilité, s'il intervient fortement dans la naissance des liens par la suite entretenus grâce à la médiation téléphonique, poursuit tout de même son rôle intermittent au-delà de la séparation géographique et en complément de la communication. Qu'il s'agisse de familles ou d'amis séparés par l'exil, il existe un seuil de « virtualité » tolérable qui prescrit un rythme périodique de coprésence nécessaire. Dans ce cas, le lieu des retrouvailles peut être lié à l'identité de l'un des partenaires (hébergement du visiteur distant) ou spécifique à la relation dans la mesure où il faut l'inventer de part et d'autre, par exemple à l'occasion des vacances. Résidence secondaire permanente ou location transitoire, c'est souvent un troisième lieu qui occulte la résidence respective des partenaires.[91]

[91] Tarrius (1992) l'a également observé auprès d'expatriés – à Londres, Bruxelles et Paris – qui rejoignent leur ménage lors des congés, sur des lieux autres que le domicile conjugal.

Ce phénomène, certes marginal, suscite une interrogation quant au traitement des relations sociables dans un cadre de tension spatio-temporelle qui n'est pas forcément lié au déménagement, mais qui pourrait s'appliquer aux situations ordinaires de stress où l'on ne peut pas remplir l'engagement de présence requis par la nature du lien, faute de temps ou d'énergie pour effectuer ne serait-ce qu'un bref "visu". Dans cette optique, une compensation s'impose sous la forme de rencontres plus espacées mais plus riches ou intenses, plus « extraordinaires » en somme : à ce que nous avons décrit pour la « téléphonie de substitution », qui instaure un espacement de la fréquence des appels au profit de la durée ainsi que du soin apporté au contenu de la conversation, se superpose alors une « topie de substitution » - symétrique à la logique locale de proximité - consistant à créer une catégorie « extraordinaire » de lieux de rencontre, en rupture avec le quotidien résidentiel de chacun, pour renchérir sur l'intensité et la qualité de présence : c'est le troisième lieu évoqué précédemment, par définition, éloigné.

Ainsi la mobilité est-elle ambivalente, contrainte ou épreuve pour la relation mais aussi mode particulier de sa gestion, la pratique du voyage en commun devenant alors une marque attestant le lien privilégié, selon un rôle analogue à celui de la téléphonie de substitution.

9. Are social networks technologically embedded? How networks are changing today with changes in communication technology[92]

Par Christian Licoppe et Zbigniew Smoreda

The sociability is the art of "living together"[93] which assemble all conventional manners to interact with others, thanks to which we can succeed in adjusting our interpersonal behaviors, the moments of presence and absence, the rhythms of exchanges and silences. In this sense the communication technologies are instruments of sociability. In the contemporary western world the absence is generally opposed to the presence. The letter and the telephone have often been used as means for construction of mediated presence, when a face-to-face contact is impossible or difficult. The technologies of communication are seen here as a surrogate to the absence. What characterizes this model is an ambiguous role devoted to the technologies of communication. They offer a possibility to stay in contact, to exchange whereas people are separated physically. But it is impossible to them to replace the real, physical meeting, always considered as the ideal and full figure of interaction. The mediated interaction can only be a surrogate, compensation always imperfect and necessarily dissatisfactory.

The face-to-face interaction has become a major sociological issue since Simmel (1908) founded his sociology on a dialectic between social structure and interpersonal interaction. In his view the reciprocal action can produce social forms which can take on independent life and in their turn constrain action. This frame of reference seems still important for analyzing the role which different kinds of communication media (e.g. telephone, email, instant messaging, etc.) have in interaction. The massive development of ICT has led to a significant increase in the range of interactional devices which actors may use.[94] Alongside the standard telephone we have public and mobile phones – both

---

[92] Paru dans *Social Networks* 2005, n° 3, pp. 317-335.

[93] The "living together" in the sense of Barthes' (2002) analysis, where he opposes to the metaphor of society as an ant-hill, the alternative model of society as a shoal of fish: a smooth symbiosis of individuals which are nonetheless separate, equidistant, with synchronized movements.

[94] Note that formats in which interaction took place were already complex before the advent of information technology, as research on different forms and registers of writing has shown, see: Albert (1993), Frenkel (1995).

of which nowadays may permit the sending of text as well as voice messages – and all the communication services which can be used through a computer, a PDA or a mobile phone connected to the Web (e-mail, chat sites, discussion forums, instant messaging services and so on). It is therefore important to examine this dimension where a growing number of "meeting technologies" (Thrift 2003) come into play, for the sense of each of these different formats depends not only on their suitability for a particular kind of user and a particular type of exchange, but also on the position of each alternative *vis-à-vis* others in a technological landscape which has become increasingly crowded and varied.
Since last twenty years we observe the emergence of a new sociability pattern, in which the presence doesn't oppose immediately to the absence and in which the technologies of communication (in particular mobile devices) play a role different to a substitution to face-to-face interaction, constituting a new resource to construct a kind of connected distant presence. The concepts of "interaction" and "interpersonal exchange" are too general here, for they lump together and obscure two distinct forms of complexity. The first concerns the contents and formats of an exchange - that is to say, the contents of the conversations and the way these are organized in discursive genres (making up, together with intervening face-to-face meetings, the weft and warp of social ties). The second concerns the different kinds of technical communication means which affect the sense of these discursive activities and the way they are produced, diffused, and appropriated within the framework of reciprocal relations[95]. For this reason we will speak about "sociability", defined in very general terms as the flow of exchanges people maintain with those to whom they are tied. We therefore see sociability as having *three* distinct poles: *i)* the social network (a set of social ties possessing one or more relational measures)[96]; *ii)* exchanges themselves in the strict sense, made up of a succession of embodied gestures and language acts. These may take a number of forms even within

[95] Since the 1980s a number of studies attempted to organize these questions around the idea of *uses* of information technologies (see for example: Jouet 2000, Silverstone & Hirsch 1992). Although these studies did not succeed in founding a real sociology of uses, they continue to stimulate debate among those concerned with ICT.
[96] Critiques of structuralist network analysis (Gribaudi 1999; Eve 2002) have emphasized the tendency present in much formal network analysis to focus on one sphere – often work relations – neglecting the multiplex character of personal networks, which tend precisely to criss-cross several social spheres. Analyses which do have data on just one sphere are unable to focus on the tensions and contradictions which stem from playing in several spheres.

one medium – as has been shown by research on writing[97], the telephone[98], or on the forms of interactional reciprocity[99]; *iii)* the various technical means which are available at a given moment of historical time and which enable an exchange to be effected.

Each of these poles poses constraints on interaction, and provides resources for it, and thus all three shape the form relational practices take. We argue that each of the three poles involve a playful form of social life, drawing on the pleasures of (respectively) exchange, connectivity and presence. The first category *i*) seems to us to be consonant with those theories which take networks as their explanatory principle – whether we are talking of the entrepreneurial actor exploiting social niches (Burt 1992; Coleman 1990; Lazega 1999), the associationist innovator of Actor-Network Theory (Callon 1986; Latour 1989) or the schemers, game makers and networkers always able to put some project together and find the right people for it (Boltanski and Chiapello 1999). In each of these lines of research we find the theme of the tie for the tie's sake, networking as pleasurable in itself. In *ii*) we find that playful and gregarious (*geselligkeit*) form which Simmel identified, where the pleasure of the exchange derives from the possibility of abstracting the interaction from all the features which make it a particular interaction about something specific and with some particular person, for some definite aim. In *iii*) finally the game consists in using the ever-expanding range of interactional media allowing one to keep in contact all the time, everywhere; here sociability consists in pure playing with mediated presence (a mode we will discuss further in the last section of this article).

---

[97] For example, if we take correspondence in the nineteenth century and the particular case of letter-writing, we find a distinction between the formal, rather stilted register used to maintain relations with a range of kin, and the register of intimacy (Chartier 1991).

[98] We have shown elsewhere (Licoppe and Smoreda 2000) that systematic analysis of the length of telephone calls brings out variability in the formats of telephone interaction. We showed a continuum existed between "relational" and "interstitial" forms of telephone communication. "Relational" telephone calls are long and relatively infrequent, people taking their time to allow the conversation to develop, to give each other their news and share intimacy. "Interstitial" use of the telephone in contrast is made up of frequent short calls, for practical reasons such as coordinating activities, or simply to reassure someone of one's existence.

[99] Rather than the conventional distinction between written and oral communication, we are thinking here of the distinction recently introduced by Peters (1999) between *dialogue* and *dissemination*. Dialogue in this sense includes quite a wide range of interaction forms, not just face-to-face meetings and telephone conversations but also exchanges *via* e-mail or SMS if the exchanges are sufficiently close in time as to evoke the turn-taking of ordinary conversation. Dissemination on the other hand covers all those forms of communication where messages are cast into an interactional "vacuum", without having any certainty of obtaining replies. This is true for many oral messages left on answer-phones, for many written letters and e-mails or SMS when these written forms are not thoroughly embedded in a game of interactional reciprocity.

In this framework sociability is neither determined nor random. We have tried to construct a framework of analysis of ties and of sociability rooted in time to bring out a relational economy working within the entrails of sociability. This relational economy is too malleable to be guided by anything but diffuse representations[100], but it is sufficiently rigid to produce observable regularities. These regularities do not lead to principles which determine relational practices, but to ways of organizing the work of sociability which allow us to understand its sense and interpret the way it develops. It is these patterns we will try to identify *via* analysis of communication at various points in the life course, which transform actors' contexts and force them to redistribute their relational practices. We will concentrate mainly on the strong ties of family and friendship.

We draw on a number of studies carried out recently in France. A first set contain databases of telephone traffic, plus interviews focusing on the use of the telephone. So they provide us with quantitative and qualitative material on ego-centered personal networks of telephone/electronic sociability[101], in addition to qualitative information on interpersonal exchanges taking place through other media. The studies in question cover the way the practices of social life change with biographical events such as a move (Mercier, Gournay, & Smoreda 2002) or the birth of a first child (Manceron, Lelong, & Smoreda 2002). In spite of being thoroughly normal, these biographical events are major tests in the construction of self. They constitute particularly interesting areas to examine our hypotheses regarding the connections between the more or less shared, public representations which organize coherence and the concrete involvement of actors in relational practices. They provide an empirical opportunity to observe sociability at work in its triple inscription in social networks, forms of exchange and uses of communication technologies.

---

[100] In this it differs from classical economy, where the behaviors of actors are "performed" by mathematicisable theory which relate forms of exchange to each other *via* price, that just equilibrium price which defines the optimum for a market transaction (Callon 1998).

[101] Telephone sociability is defined here as that specific part of social life which passes through this particular medium. We aim to show that it is incorrect to slide into talking of telephone sociability as though it was simply sociability which happens to make use of the telephone, for it adheres to different rules from sociability in general, as we have defined this above.

We also draw on a second group of studies which investigate interpersonal exchange *via* screens – forms of "always connected" sociability. These studies provide quantitative[102] and qualitative data on uses of the internet – for example, the way people use spaces of interpersonal communication (Beaudouin and Velkovska 1999), and consumption and gifts (Licoppe, Assadi, & Pharabod 2002). We will also use the results of research carried out on the exchange of messages *via* mobile phones (Rivière 2002; Rivière and Licoppe 2003).

ICT uses and the production and reproduction of social networks

The interaction is guided by conventions but also constructed in the course of interaction itself. The temporal rhythm of exchanges and the degree of attention expected from one's interlocutor differ from one medium to another, according to whether we are discussing telephone conversations – for example, e-mail, chats, SMS, letters, announcements of birth, marriage or death, etc. Actions and reciprocal actions can take place on the model of a dialogue, where exchanges evoke responses almost immediately, or alternatively may leave much longer intervening pauses – intervals which may or may not be acceptable. In certain cases the action initiating the cycle has a conventional format. For example, biographical events like marriage, moving house or the birth of a child produce the almost ritual format of the "announcement".[103] Since these exchanges have a generic character they can take place on different media without changing form, and often without involving extra effort. So the choice of one medium rather than another has a social sense: the decision to use a particular way of announcing the event is a way of reaffirming and reshaping closeness and distance in the personal network. In general, the closer the relation, the more important it will be to make the announcement rapidly and to obtain a reply. In the same way, the use of a particular medium for communicating the news is taken as a statement of distance or closeness, depending on the delay a particular technical medium allows in replying.

---

[102] We have developed a platform for the statistical analysis of text suitable for the analysis of internet and "access logs" (Beaudouin et al. 2002). In combination with interviews with users, this data allows us to explore the various combinations of interpersonal exchange practices on the Web.
[103] On marriages see Maillochon (2002).

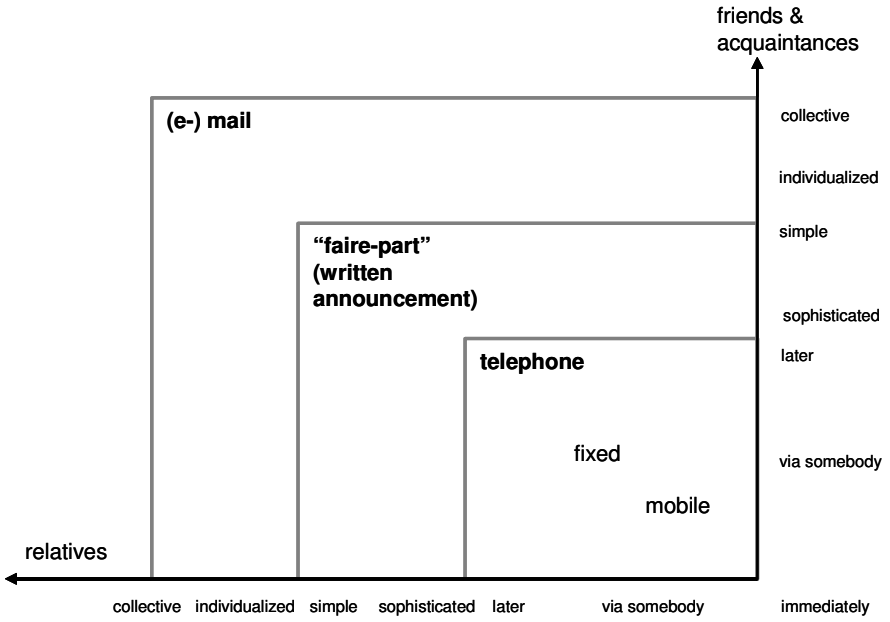
This particular type of interaction shows how the choice of one medium rather than another produces and reproduces the social structure. It shows that when analyzing sociability we do indeed need to pay attention to the technical means used to communicate.

We can thus observe that the announcement of the birth of a first child takes place in a series of concentric circles, starting with members of the immediate family and closest friends, followed by "less close" friends and more distant family, with mere "acquaintances", "cousins", "colleagues", etc. coming last. According to whether the news comes direct from the parents or *via* an intermediary, whether it comes directly after the birth or with a certain delay, *via* face-to-face contact, telephone, e-mail or letter, a hierarchy of relations emerges: "*We told our parents and grand-parents first; it was Pierre who told them. And it was them who passed on the news to the uncles and aunts and cousins… So they heard at 2.30 a.m. (…) Then the following day we phoned our closest friends, and they passed the word on to friends who aren't quite as close. I mean, a bit less close or who we hadn't spoken to on the phone for a while…*" (Woman, 28, Paris, couple with one child). The first people chosen to hear the news thus hear it without any intermediary as sign of the quality of the relationship.

The calls made immediately from the clinic and in the following days by the people who act as relays for the news are complemented by other means of communication – written announcements and e-mail messages – which make up a second level of prioritization. Once again there is a correspondence between the means used and the content of the relationship. Friends who are seen less frequently receive a written announcement of the event; colleagues are more likely to receive an e-mail.[104] These written media are less committing in terms of reciprocity compared to conversation (face-to-face or on the phone).

[104] Manceron et al. 2002, p.98.

Figure 32. Media and timing of announcements of birth of a child, by relational proximity of the correspondent



Adapted from Manceron and Leclerc (2001).

There is more delay before these messages are sent, and a further delay is expected before a reply comes. The length of this latter delay can be read as a sign of the degree of involvement of those receiving the message, a measure of how close they feel to the new parents. Those friends who do not reply, or reply only after a long delay, risk to be abandoned, whereas certain others who reply more quickly than expected may be readmitted to the circle of intimates.

The differential use of particular means of communication thus lays down a space of relational practices where ties of similar closeness are treated in a similar way, and where this degree of closeness is publicly expressed and negotiated. Relational proximity is shown to be greater if the news comes *via* telephone immediately (rather than with a delay) and directly (without the mediation of another person), and depending on whether it comes in the form of a written announcement (which may or may not be followed by a telephone contact), and according to whether it comes *via* mail specially addressed to one individual or to a whole list of people (see figure above)[105].

[105] "That does make it possible to keep in touch. I noticed that when, after the birth, we sent an e-mail to more or less all the people we knew, all the ones who had an e-mail address, saying he's born, he's super,

The question of time is ever-present. The event of a birth constitutes a "testing" of the network of social relations in the sense that it is an occasion in which the relational distance between the couple and their various ties is redefined. The delay between the event and the announcement of the event is, as it were, a statement of the tempo of the relationship, and thus of relational proximity. The status of relations within the personal network is thus renegotiated *via* a temporal metric, a timing which depends on both when the news is given, and on when the reply comes. The role of different interactional media in sociability is also reaffirmed and redefined in the course of this test, which employs them to perform the same language act, but to different persons. Telephone contact comes out as having the highest status, being most appropriate for giving the news to the closest circle of family and friends, those one prefers to see or hear from in the immediate context of the event.

The work of sociability thus turns into a joint redefinition of relational proximities in the network, and a redefinition of the sense of each of the interactional resources available for the maintenance of the relationship. This redefinition makes use of an ordinary event and a standardized interactional format – the announcement. The biographical event is thus the occasion for a test which concerns the most appropriate modalities of adjusting the interactional dynamics[106].

Similar patterns can be seen in the various festivities of the year and in the present-giving these involve, for timing is crucial here too. A mother interviewed in one of our studies, who is a great user of internet, says she would not consider ordering her son's Christmas present on the web, fearing that the delay in delivery might make the present arrive late, whereas her role as mother means that the present must be there on the day. Things are different, in contrast, with regard to the neighbor's children: "*On the other hand, for the neighbors' kids I normally order them through Alapage some comics… if*

---

and all that. I even sent the message to old addresses I didn't know were still valid or not, people I hadn't been in touch with for two or three years. And some of those people replied, so we made contact again – whereas I would never have called or written otherwise".

[106] Of course the birth of a child is not the only test of this kind. Other biographical events such as a move or marriage pose similar problems (cf. Mercier et al., op. cit., Maillochon, op cit.), and in general, as Douglas (1991) has observed, there are many ordinary events that can serve as the basis for a social distance redefinition. The specific events discussed here, by their intensity and more codified character, help us to grasp the role played by communication technologies in relationship confirmation or redefinition.

they don't arrive, well they'll have to wait till the 26th. I'll tell them, 'Look…' They'll have their presents from their parents. It's not the same thing for your own child. If I saw my Paul putting out his stocking and all the others had their presents, but not him, you can imagine his face…" (Woman, 39, couple with of three children). Events and ritual festivities thus work also as tests of a relationship. They are an occasion for reaffirming the strength of a relationship or on the contrary for endorsing its inevitable decline. It is the use one makes of the different temporal arrangements implicit in various technical means of communication which expresses this hierarchy.

But a tie is woven out of many contexts, many occasions and many technical means of communication. It is constructed in a constant point and counterpoint of interaction, a chronicle of encounters – each with a particular form of communication – where the thread of timing stitches presence and absence according to the characteristic modes which make up a relationship. To conceptualize the three-cornered dynamic between the tie, the forms of the exchange, and the technical means used requires an analytic framework which takes account of how a tie is "tied", how interactions *via* various media are ordered in time, and interspersed with periods of silence or inattentiveness.

Tests of the tie: sociability as a relational economy

Actors' use of the telephone and of written communication is organized in a variety of modes. The first of these describes that modality which we have called "relational". In the exchanges which take place between close friends (or intimate relatives), long conversations and the exchange of long written texts mark out an interactional space which overcomes absence. The people in question give and receive news, reconstructing a shared world because they have not been able to see each other or talk for some time. The telephone call, the letter or e-mail signal an intention and show that, notwithstanding the absence, *alter* is present in *ego*'s thoughts. Gestures, gifts, written messages and conversations thus help to maintain a tie which is rendered fragile by too much separation. Without pretending to be substitutes for face-to-face contact, these means try to compensate for the rarity of such contact.

This mode of technically mediated sociability is not new. Throughout the centuries it has adapted to the transformation of interpersonal mediations. In the sixteenth century the exchange of gifts between peers, gentlemen and scholars help to keep in contact "*like the stones of a good building held together by cement*" (cited in Zemon Davis 2003, p.105). In the nineteenth century, bourgeois correspondence took up the same theme. We might even talk of an epistolary pact – a widely accepted idea that physical separation is a test for the letter-writers to overcome. Letters thus filled in the absence of the other by providing news and signals of presence. Another theme which is common in the nineteenth century is that of letters as substituting conversation or chat – that chat which physical separation has made impossible (Dauphin, Lebrun-Pézerat and Poublan 1995). In defining letters as a "conversation between absent friends", contemporary manuals of writing even presented this kind of attitude prescriptively as the correct one (Dauphin 2000). Nowadays, it tends to be the telephone which is seen as the most appropriate tool for maintaining an intimate tie: "*You use the means of your own times. I think we would have written to each other if the telephone didn't exist. We would have kept in touch. You use whatever means is most handy… the easiest thing is the telephone.*" (Woman, 35, Toulouse, couple with no children).

Research on networks of interpersonal relationships and in particular on friendship (Bidart 1997; Grossetti 2005) maps the direction in which patterns tend to change over the life course. For young people friendship tends to be tied to shared places and group activities. Opportunities to see each other are frequent. Exchanges mediated by technical means nonetheless constitute an important connective tissue coordinating and synchronizing group activities and meetings. The fact of being "on the list" both expresses the fact that one belongs to the group and makes it possible to participate in group activities (Manceron 1997). Albeit this prevalence of the group, a few friendships do detach themselves from the collective context and are cultivated with their own rhythms. So secondary school students use the possibilities provided by mobile phones, chats or instant messaging to communicate after school with members of their groups – thus interacting in a more elective, individually focused form of sociability, freed from the tyranny of keeping up appearances which often dominates adolescent groups (Pasquier 2004). As the years go by, activities diverge and friends move geographically, and these changes create a tendency to extract a few privileged ties out of the original

mass of collective links, and these dyadic ties are maintained for their own sake. These lasting friendships are thus immediately subjected to the test of biographical events (Bidart & Pellissier 2002). When such events seem to place a "distance" between friends the use of mediated forms of communication like the telephone can be crucial – and the "relational" modality of interpersonal exchange seems particularly suitable for this purpose.

The telephone, and in particular the "relational" mode of telephone usage is therefore a particularly appropriate tool helping people keep in touch with each other and find a new equilibrium between periods of absence and moments of presence, fitting the cadences of everyday life with the rhythms appropriate for intimacy, and thus re-negotiating the "right" distance for the tie. "*Well, given the enormous mass of work I have to do, I don't have much free time to spend. As I say, it's hardest at weekend because everyone tries to work a bit. So you don't see each other, you see fewer people and I miss that, and yes, I spend a lot more time on the phone. And it doesn't always work; it's frustrating, I find being a long way away hard to cope with at the weekend.*" (man, 20, Toulouse, single). As we already have pointed out, this relational significance has its effects on the form which telephone calls take: these become less frequent but longer ("*You maybe make fewer calls to friends, but calls which last longer*" - man, 30, Paris, couple with two children) as people seek to re-establish *via* words shared experience in spite of the distance which separates them[107]. "*When you move, you're in a whole new context, a new life… that takes more communication, to explain it all… yes, that's what happens, that's what happens, you have more to tell people; so when you move – at least, this is what happened with us – at least during the transition period, there's an increase in your calls and your communication.*" (Man, 40, Toulouse, couple with two children).

It is interesting to note that this effect does not only affect telephone interaction. All kinds of interaction take on a different relational mode when a biographical event such

[107] Elsewhere (Licoppe and Smoreda 2000), we have confirmed statistically using a logistic regression that geographical distance significantly increases the length of telephone conversations independently of gender and age of the people concerned. The association holds, whatever type of relationship (kinship, friendship, etc.) links the two people, and whatever time of day the call takes place at.

as a move tests the relationship. Thus face-to-face meetings also become more charged with expectations and take on a new form, becoming longer and rarer, more out-of-the-ordinary than they were once. "*It's much more intense. Now for example we'll be seeing each other the whole weekend. They're arriving tomorrow, and they'll be going on Sunday evening. Whereas before, well, we used to see each other for a meal, or we might spend a bit of the afternoon together, then we'd both go back home, or at least in the evening. Whereas now you really take advantage of the time you have, you go for walks, we're planning a picnic on Sunday… you do things you wouldn't have done otherwise, it's funny isn't it? But maybe we wouldn't have done things like that when we were living close… we used to live 10 kilometers from each other. Or rather, the closest lived just 10 km. Away, the others, well anyway it was 'Hey why don't you drop by, come and have a coffee', then 'Oh well, I'll be getting home, I've got to put the children to bed'. Whereas now there's no putting the children to bed here! So it's… it's more concentrated… it's… it's better.*" (woman, 40, Montpellier, couple with two children). In becoming more of an "event", more "concentrated", face-to-face meetings of this kind demonstrate the commitment of participants to the tie and inscribe the relationship more firmly in memory.

There is therefore interdependency between the tie, the distance and the form taken by interaction. This leads to empirical regularities, face-to-face meetings and telephone calls become rarer and longer when the physical distance between correspondents increases. This is a very robust effect in our research results, as can be seen in Figure 33a and b, which gives data on length of calls and number of calls by geographical distance separating the speakers before and after a move of one of the households. It can be seen clearly that the length of telephone conversations increases with geographical distance and with the infrequency of calls.

Figure 33-a: Average length of telephone calls (in minutes) by change in the geographical distance separating the speakers (family and friends)

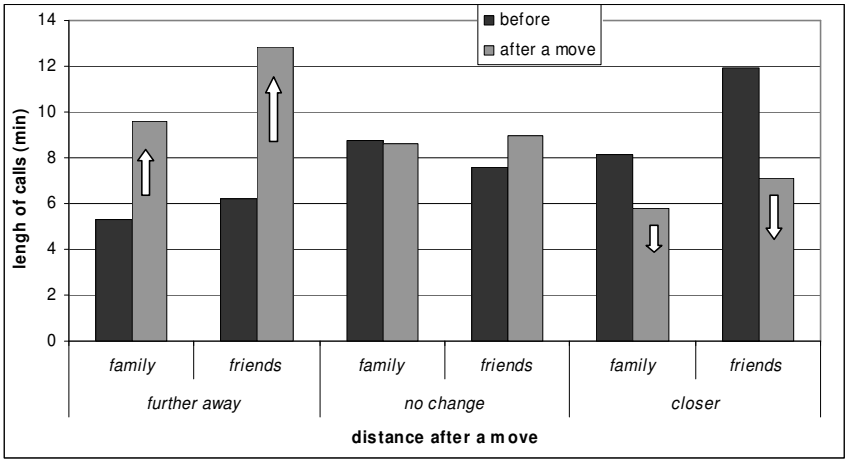
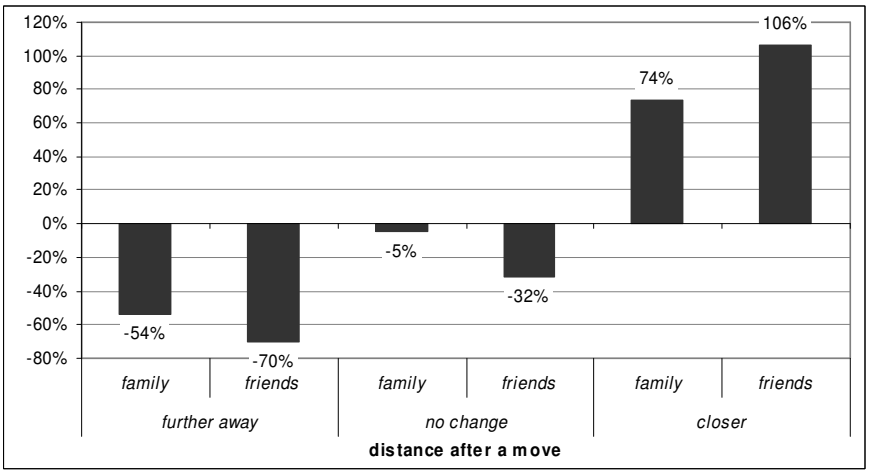


Figure 33-b: Change in the frequency of telephone calls by change in geographical distance separating the speakers (family and friends)



KEY: "Further away" means that people who, before a move, lived near each other (less than 50km.) now live further away. "Closer" means that people who previously lived further away now - after their move - live within 50 km. of the friends/relatives in question. "No change" refers to ties where the friends/relatives were more than 50km. away both before and after the move. The data regard the telephone traffic of 110 households who moved home, recorded for 16 months (4 months before the move, 12 months after it). Source : Mercier et al. 2002: 140-141.

Thus interpersonal sociability here takes the form of a compensatory economy. In their attempts to maintain a tie which is classed (retrospectively) as a strong and lasting relationship, actors reallocate scarce resources like time, personal availability and physical effort to find an adjustment between absence and moments of interaction and sharing which appropriately expresses the status of the tie. In other words, an

equilibrium which is appropriate for a "living-together" as friends in the new context created by the geographical move.

This relational economy is embedded in the economy in the classic sense of the word. For money constitutes one of these rare resources which have to be allocated in the household, thus necessitating negotiation over what is the collective welfare. The question is not merely a question of accounting in the simple sense – the total of costs of interaction with friends and relatives which appear at the end of the month in the form of bills – but also a question of adjusting different temporal rhythms. For example, to encourage customers to spread out calls, telephone companies usually charge different rates for different times of the day. Financial pressure is thus felt as a cadence imposed without regard to consideration of the needs of a relationship; following a move one is obliged to conform to this external cadence in relations with friends and family: "*well, every so often you really feel you need to make a call, but I hold myself back a great deal, even for calls to my family, because I think what you pay is too much (…) So I think that the phone is a bit scandalously expensive, and it's not so easy to take advantage of the times when the rates are cheaper. I don't really take account of those, I don't manage to work it out. Anyway often it's not easy when you want to catch people when they're still up. You know, there are the children, meals and so on and, well, after all that it's getting a bit late so you ask yourself if you can call so late. And in any case when it's late you don't necessarily have the energy to make that warm, emotional call you would have made during the day… So, that's the telephone, how we use the telephone. It's not something I talk about often, but it twists me up inside when I think of the bills I pay, and I feel I'm being taken advantage of* " (man, 40, Toulouse, couple with two children). In this case the dissonance is expressed by the fact that this interviewee uses the language of social injustice; he sees his right to maintain ties with family and friends as bumping up against the constraints of economic rationality.

The actor of this kind of economic rationality is a "strategic" actor who manages their resources in such a way as to maintain strong ties and make sure they come through the tests imposed by biographical events. Successful optimization sometimes makes people feel retrospectively that such life events constituted no threat to the relationship: "*they*

come to see me, I telephone them, moving hasn't turned my life upside down at all, it's hardly changed anything in my relationships with the people I'm really close to" (woman, 26, Paris, single). Others take a different line: "*It's true that there are times when we won't telephone or write. But I think we've got a really deep friendship, deep feeling, we really respect each other, value each other as individuals, so that's what it's all about – it's not that you think 'Oh dear, I ought to keep up the relationship'* " (man, 40, Toulouse, couple with two children). In this case the friend is represented as being so strongly present in the memory that there is no need for any strategy to preserve the tie. Due to this continual presence of the friend *in absentia* in his thoughts, *ego* can delegate the task of maintaining the tie to whatever contacts happen to come along, none of them explicitly aimed at maintaining the tie. The right distance is found *via* interactions which due to the faith one has that each is thinking of the other, have no problem in finding an appropriate rhythm which makes up for the physical separation.

This "relational" mode is only one of those which exist in the landscape of sociability *via* technical means. There are other patterns of "living-together", alongside the mode where long conversations compensate for the days people cannot meet up, we can discern a kind of "interstitial" communication where there is a proliferation of exchanges and messages regarding the coordination of activities. These act as connecting tissue, and form a suitable terrain for a particular form of mediated sociability – "always connected" presence.

"Connected" presence: a conclusion

This "interstitial" communication consisting mainly of short calls and messages exemplifies another pattern of presence and absence – a pattern where absence no longer means silence. Actors who are close socially (and often also geographically) are in this pattern frequently in contact. With these close people whom are seen nearly every day there is the closest intertwining between situations of co-presence and a connecting tissue of messages sent by phone, etc. This pattern is without doubt currently most widespread among young people whose social life and diversified use of communication resources constitute a suitable terrain for this kind of uses. But in all cases shared activities, requiring numerous calls for coordination and synchronization,

form the backdrop for this mode of communication. First observed in the ICT studies as a systematic differential in calls frequency between large metropolitan areas and small villages –the systematically more frequent uses of the telephone in the urban context – with the rapid mobile phones diffusion this new pattern has started to change its form. The calls are so frequent that they act as reminders of the other's presence. It is less necessary in this mode that the messages should manifest commitment to a strong tie: the reciprocal commitment is visible in the very frequency of the calls and messages which coordination of shared activities make necessary. In this pattern, therefore, the strength of the tie is seen rather than said. This interstitial pattern makes heavy use of technological means of communication. It has developed considerably in recent years with the emergence of portable means of communication, which are especially suitable for coordination. It has also been encouraged by the development of various kinds of message systems such as answering services, e-mail, SMS, etc. These technologies for sending messages loosen the constraints which would otherwise be imposed by the proliferation of communication because they allow the person receiving a message to choose the moment of reply. For the more numerous communications become, the more frequently people have to interrupt the activity they are currently engaged in to fit in with another cadence. The risk is that ties with friends will become institutionalized in the form of expectations and mutual obligations to be constantly available electronically. Mediated sociability currently seems to be countering this risk of control and preserving playful pleasure and improvisation in the interpersonal tie by making greater use of less intrusive means of communication. Thus in the last ten years there has been rapid growth of telephone and electronic contacts, but an even more rapid growth of message systems.

This development has been accompanied by more subtle changes which crystallize a real new way of "living-together", where the distinction between co-existence and co-presence becomes thoroughly blurred. Calls and messages become so frequent and their formats so varied that, together with face-to-face meetings, they make up a tightly knit and seamless tissue of interaction – a real "always connected" presence (Licoppe 2002). At the same time short calls and messages become an emotional and expressive resource, and a resource used in a particular mode of maintenance of ties.

Constantly connected presence in fact makes widespread use of the possibility of making little gestures where the discursive content is less important than the act itself[108]. Rather than constructing shared experience by recounting small and large events of the day or the week, one sends short expressive messages, giving one's sensations or reactions to some event, an emotion, or perhaps asking the person to express themselves in this way. While the exchange of letters in the nineteenth century required people to justify themselves if they had nothing to say, and to fill the page with "I love you" or "you are in my thoughts", such condensed expressions of intimate emotion become a positive resource in "connected" living-together. In the semiotic of the discourse of love, "I'm thinking of you" condenses presence and absence in the same language act, to the extent that it reveals both forgetting of the other and waking up from this forgetfulness (Barthes 1974). But it is the repetition of these little messages which maintain the tie, filling in absence *via* a sort of incantation. The rhythm of the connected tie consists to a considerable extent of this insistent psalmody of short expressive messages. In the framework of ties between close friends, they will tend to be as frequent as possible, for the more this presence-at-a-distance is continual, the more it is reassuring in terms of the tie itself.

If the "always connected" presence is most prominent in intimate ties, it is not found only where people live close to each other, or see each other frequently. The availability of new technical means may stimulate this pattern in the attempt to find a solution to the problem of living-together. This is illustrated by a young woman (in her 30s, married with one child, living in the provinces) whose best friend is in Britain. They had few exchanges until recently, and only on the initiative of the friend, for phoning abroad is expensive, especially for long "conversational" calls, as is usual between best friends. "*Before I had internet it was usually her who called me, I didn't call because financially it's very expensive, so I didn't call, and I'm very lazy about writing letters – writing the letter, getting the paper, then going and posting it and all that, I hardly ever do it. Whereas an e-mail is different: I connect up, I write her a little note and that's that.*" To write a letter required too much organizational and cognitive investment. With e-mail

[108] In this sense we could term this an almost "phatic" maintenance of ties (Jakobson 1973).

the financial cost is no longer a problem (unlike the telephone) and the effort necessary to initiate an exchange is minimal (unlike a letter). This makes it possible to have frequent small exchanges. These two friends have effectively turned to a "connected" mode of managing their relationship *via* their use of e-mail. "*And I discovered how pleasurable it was to write to her, because we replied to each other. It wasn't chatting directly but we corresponded, she received my mail, she replied immediately and sent off the reply, and sometimes I would reply back. Sometimes it was just one sentence that we'd send off like that*".

It can also be seen in these examples how "connected" presence, in its emotional and expressive register especially, exploits non-dialogic means of communication (voice messages, electronic message systems, SMS), which signal a demand for attention but allow a deferred response. Sometimes indeed these messages do not even require a direct response, for they authorize a kind of civil lack of attention. In some extreme cases the mere fact of knowing that a line of communication is active and that one is therefore "connected" to the other is sufficient[109]. The emotion which accompanies this knowledge makes the tie present to consciousness and for the moment make exchanges of words superfluous. In the same way this mode of mediated sociability provides revealing evidence of the violence inherent in face-to-face or telephone conversation. One needs time, the time of absence, to manage and digest this violence of dialogue – a kind of time which is not very much in evidence in this mode where there is such stress on "connected" presence.

E-mail or short messages sent by the mobile phone thus constitute an especially suitable resource for managing relational difficulties and making bearable expressions of aggressiveness in a relationship. "*Short messages make it possible to step back a moment. Even when the person sends a very aggressive little message there is always the telephone between you. It is less violent I would say. You lose your temper less I think and you don't remember it so much as you do with verbal aggressiveness*". Messages of this type are much used in the management of love relationships. The

[109] This is true especially in the case of instant messaging systems. Between a group of "buddies" where an icon appears when someone connects, thus making their connection visible (Nardi, Whittaker & Bradner 2000).

following man, in love with a dancer whose hours of work are very different from his (he works in the daytime, she at night), short messages are part of a strategy intended to reassure the other of a loving presence without seeming to solicit a response too embarrassingly. "*Yes, I have sometimes thrown out… for example… a phrase like, for example 'I miss you' – I know that if I say that on the phone there will be a pause afterwards. Not because she doesn't want to reply but because she takes the sentence for herself and turns it over. So I put it in an SMS. That way at least I'm sure there won't be a pause afterwards and I won't have to start the conversation up again. It's just a phrase and that's it"*. Messages of this kind thus make it possible to negotiate very close relationships, helping to negotiate a difficult passage without breaking the thread of mediated contact or the "connected" tie. "*That happened with my best friend. We weren't getting on for two or three months and the only thing we did was to send each other SMS, but really horrific ones. I can't even begin to describe them. He called me up two weeks ago and said 'Look, I was half joking in all those SMS. I love teasing you and all that because I know you get mad at once…' Well, if that had been on the telephone it just wouldn't have been possible to backtrack like that. You see, it's not the same… We let it go as if he had just been taking the piss out of me, whereas if it had been on the phone he couldn't have piss me about like that"*.

There is a fantasy of living-together which conditions uses of the various technical means of communication. As we have seen, what attracts in the ideal-type of "connected" presence is the opportunity to reshape a piece of one's interpersonal sociability, where presence is always mediated and increasing use is made of non-intrusive message systems. These thus minimize the risk which is inherent in any interaction[110]. The right distance in this new configuration is thus a matter of finding a suitable balance between forms of interaction which minimize interpersonal risks and forms where actors commit themselves enough to be vulnerable and to mobilize all their attention. So instead of the play between absence and co-presence, we would have a play between lack of attention and absorption, between safety and interactional vulnerability.

---

[110] Some philosophers (e.g. Dreyfus 2001) have argued that intrinsic limits exist to the extent that electronic media, and in particular the Internet, are able to create strong ties. The less interactions are embodied, and the less risk there is for participants, the less these participants will reveal of themselves.

We tried to show how the relations between the relational networks, the forms of exchange and the technical means of communication interact mutually in a quickly changing technological landscape. The active role of those technologies in the structuring of the social networks becomes more visible when time and space are taken into account (as in our examples of the birth announcement and the move); at the other hand, contacts frequency and the multiplication of communication channels seem to influence the forms of ties maintenance and of sociability. Sociability here is a bubbling of conversations, messages and contextualized contacts inscribed in a multidimensional space consisting of networks of ties, forms of exchange and interactional mediations. Nonetheless, it is possible to identify forms of coherence, patterns where the nature of social relations are shaped alongside the pertinence of discursive forms and the implications of technological media. None of these is completely determined beforehand. Certain patterns allow particular kinds of relations to crystallize out of the interactional froth, as it is for "connected presence". These hypotheses probably ask for complementary research, but nevertheless seem fertile as the dimension to take into account in the analyses of social networks.

10. La diffusion des technologies d'information et de communication: une enquête longitudinale en Pologne[111]

Par Dominik Batorski et Zbigniew Smoreda

La diffusion des technologies de l'information et de la communication (TIC) et leurs usages ont été largement étudiés à partir des années 1990. Cependant les projecteurs ont souvent été pointés sur les sociétés les plus avancées technologiquement : l'Amérique du Nord, le Japon ou l'Europe occidentale et la question de savoir comment ces processus se sont déroulés dans les pays où la diffusion a démarré plus tardivement est quelque peu laissée de côté. Cela est dû à la fois au moindre poids économique de ces pays "en voie de numérisation", et à la plus faible visibilité des études locales. Pourtant de telles recherches existent, qui devaient permettre de vérifier si la voie vers la généralisation des TIC est universelle ou si le rattrapage des retards technologiques prend des chemins spécifiques. Qui dit rattrapage, désigne en effet un processus accéléré, par rapport à la courbe de diffusion originale. Il y a déjà là une différence en regard des pays précurseurs, qui exige d'interroger de façon plus approfondie les effets de génération. Ces derniers risquent en effet de jouer fortement dans les processus de diffusion rapide, surtout dans le cas des technologies complexes comme l'ordinateur. Ce rattrapage technologique se déroule également dans les configurations technologiques différentes de celles qu'ont connues les pays qui ont adopté les TIC depuis les années 1990. Les processeurs et les ordinateurs sont en effet relativement moins onéreux, l'accès à l'internet à domicile se fait de plus en plus *via* une connexion haut débit, les téléphones mobiles, de plus en plus multimédia, se répandent à grande vitesse dans les populations. Ces différences contextuelles dans la diffusion des technologies d'information d'aujourd'hui peuvent influencer les processus en jeu par la concurrence ou la complémentarité des diverses TIC qui, à l'origine, ne se diffusaient pas en parallèle.

---

[111] Paru dans la revue *Réseaux* 2006, n°140, pp. 194-221.

Dans cet article nous esquisserons le portrait actuel des TIC en Pologne en nous appuyant sur les résultats du panel *Diagnoza Społeczna*[112]. Il s'agit d'une recherche d'envergure consacrée aux conditions de vie des Polonais – ménages et individus – initiée en mars 2000, dont la troisième vague a eu lieu en mars 2005 (cf., *infra*, encadré méthodologique). A partir de la vague de mars 2003, les questions sur les équipements et les usages des TIC ont été posées ; en 2005 leur nombre a été démultiplié. Cela nous donne donc à la fois la possibilité de suivre des évolutions de la pénétration et des usages de ces technologies sur un certain nombre de variables et celle d'analyser en profondeur les usages actuels des TIC. Cette recherche longitudinale nous permettra d'observer plus précisément les transformations dans le temps et, en particulier, celles qui ne sont pas linéaires comme le phénomène d'abandon d'internet analysé ci-dessous.
Nous nous concentrerons sur les résultats majeurs de l'enquête, afin de mettre en évidence les dynamiques de la diffusion des TIC en Pologne. Nous passerons en revue les équipements des foyers en ordinateurs et en connexions à l'internet, puis le secteur du téléphone (fixe et mobile), pour finir avec un essai d'analyse conjointe de l'accès des Polonais aux nouvelles technologies d'information et de communication et des inégalités d'accès, suivant les variables sociodémographiques les plus influentes.

La diffusion de l'informatique au foyer

L'ordinateur à domicile

La possession d'un ordinateur à domicile ouvrant la possibilité d'accéder aux contenus numériques, il nous est apparu normal de commencer notre investigation par cette technologie domestique. En 2005, on trouve un ordinateur dans 45% des foyers polonais (dans 44%, il existe au moins un ordinateur de bureau et dans 3,5% au moins un ordinateur portable). Le portable est en général un ordinateur supplémentaire, seul 1,5% des foyers n'étant équipés que d'un portable. Le multi-équipement informatique est également assez rare, seuls 12% des foyers polonais disposant de plus d'un ordinateur.

---

[112]. « Diagnose Sociale » est une recherche financée par les mécènes privés et publics. En 2005, plus de la moitié du coût de l'enquête a été couvert par la société d'assurances Commercial Union. Le Ministère de la Politique Sociale, le Ministère de l'Economie et de l'Emploi de la République Polonaise et France Télécom R&D ont participé chacun à l'hauteur du 1/8e du coût environ. Le reste a été financé par le Centre National de la Culture du Ministère de la Culture, le Ministère de la Santé, l'Ecole Supérieure Pédagogique TWP et la société pharmaceutique Janssen-Cilag.

Le panel *Diagnoza Społeczna* constitue la recherche la plus importante et la plus complexe sur les conditions de vie des foyers et des individus jamais réalisée en Pologne. Elle est conduite par une équipe interdisciplinaire d'universitaires réunis dans le *Conseil de Monitoring Social* et réalisée par le réseau des enquêteurs du Bureau central des statistiques (G.U.S.). Ce positionnement institutionnel explique sans doute le taux de réponses singulièrement élevé obtenu lors de cette étude (il dépasse largement 80% à chaque vague de l'enquête).

La *Diagnose Sociale* est, elle, une recherche longitudinale dont la première vague a eu lieu en 2000, la deuxième en 2003 et la troisième en 2005, toutes les trois étant réalisées au mois de mars, afin d'éliminer l'effet de saisonnalité.

Echantillon: il est représentatif de la population polonaise (tiré au sort à partir de la base des données du Recensement et ajusté à chaque vague du panel[113]). En 2000, l'échantillon initial comportait 3.006 foyers (6.625 individus de 16 ans et plus), il a été augmenté en 2003 (3.962 foyers – 9.597 individus de 16 ans et plus) et, en 2005, il comptait 3.868 foyers et 8.790 individus de plus de 16 ans répondants.

Méthode: un questionnaire foyer (passé en face-à-face avec le chef du foyer) et des questionnaires individuels (auto-administrés) distribués à chaque membre du foyer âgé de 16 ans et plus.

Champ thématique: les questionnaires prennent en compte tous les aspects de la vie du foyer et, en particulier, sa composition et sa socio-démographie, ainsi que les conditions de vie, matérielles, culturelles, de loisir, l'accès aux soins, à l'éducation et aux technologies. La recherche questionne aussi la qualité et les modes de vie individuels, ainsi que les caractéristiques individuelles des enquêtés (santé, stress, attitudes…). Les questionnaires complets (et leur traduction anglaise) sont disponibles sur le site internet de la recherche: *www.diagnoza.com*.

Outre la simple possession d'un ordinateur à la maison, les rapides progrès technologique ont fait que la qualité de cette machine aura aussi déterminé en partie les possibilités d'usage qu'elle peut offrir. Nous avons en conséquence demandé une description plus détaillée des ordinateurs du foyer. Si l'on prend en compte l'ancienneté de l'équipement, on constate que les PC sont plutôt anciens: 27% des foyers disposent d'un ordinateur de moins d'un an, 20% d'une machine de deux ans, 14% d'un appareil de trois ans et pour les autres, l'équipement est encore plus ancien. Même si l'on prend en compte la modernisation des ordinateurs (ajout de mémoire, changement de processeur, achat d'un lecteur ou graveur de disques…), 21% des foyers en possession d'un ordinateur possède un équipement âgé de plus de trois ans. Nous pouvons donc remarquer que le changement d'équipement est relativement lent et qu'une partie des foyers polonais est dotée d'ordinateurs aux performances limitées. Il est cependant possible que ces ordinateurs soient tout à fait suffisants quant aux besoins des personnes qui les utilisent, notre enquête ne permettant pas répondre à cette question.

[113]. Pour le détail technique de construction de l'échantillon et des retirages opérés à chaque vague d'enquête, ainsi que pour la méthodologie de construction des poids des foyer et des individus et des poids longitudinaux cf. Panek, Czapinski et Kotowska (2006).

L'ordinateur est surtout présent dans l'équipement des foyers actifs et ceux où il y a des personnes scolarisées (plus il y a de scolarisés, plus la probabilité de possession d'un ordinateur est grande). Le nombre de personnes habitant dans le foyer exerce aussi un effet positif sur la possession d'un ordinateur. Parmi les foyers non-équipés, 46% ont déclaré comme motif de non-équipement une raison financière. Un examen plus approfondi de la possession de l'ordinateur montre néanmoins que les ressources économiques du foyer ne sont pas significativement associées avec l'équipent lui-même quand le niveau du diplôme et la composition du foyer sont contrôlés (cf. tableau 1). Cela laisse supposer que pour beaucoup de foyers, l'intérêt pour cette technologie ne va pas de soi et qu'au contraire, quand il y a une motivation ou un intérêt spécifique, les ressources financières ne sont pas un obstacle insurmontable pour l'équipement. Un facteur très important de cette "motivation" est la présence d'enfants au domicile (cf. *infra*).

Internet à domicile

La possession d'un ordinateur est, bien évidement, le premier pas vers la connexion à l'internet, mais ce pas n'est pas toujours franchi. En effet, en 2005, 26% des foyers polonais déclarent un accès à l'internet, soit environ 57% des foyers équipés en ordinateur[114]. En comparaison avec 2003, on observe une légère amélioration (en 2003, 17% de foyers équipés d'un ordinateur dont 50% avec internet).

Les facteurs facilitateurs de l'accès à l'internet à domicile sont très proches de ceux que nous avons mis en évidence pour l'équipement informatique. En effet, pour accéder à internet, la possession d'un ordinateur reste quasiment obligatoire, le nombre des personnes se connectant exclusivement grâce au téléphone mobile ou *via* un PDA restant résiduel. L'énumération de ces facteurs serait une répétition de la section précédente. Nous allons donc comparer les variables influençant les deux formes d'adoption de l'ordinateur (connecté ou non connecté) à domicile, à travers une analyse

[114] Le manque d'accès à Internet est souvent associé au prix de ce service (63% des équipés en PC mais non connectés citent cet item) ou à l'équipement (15% répondent qu'ils n'ont pas d'équipement suffisant), davantage qu'au désintérêt (17% disent n'avoir aucun intérêt pour Internet). En comparaison, selon l'institut Médiamétrie, en France 73% des foyers équipés en ordinateur étaient connectés à Internet en 2005.

de régression logistique. Le raisonnement de type "toutes choses égales par ailleurs", permettra de différencier plus clairement les deux situations (cf. tableau ci-dessous).

Tableau 18. Les facteurs de l'équipement des foyers en ordinateur et en connexion internet (analyse de la régression logistique multinomiale)

Situation de référence:	Sans ordinateur ni internet au foyer	Ordinateur non connecté	Connexion internet
Education du chef du foyer (années scolarité)	< 9 ans	-1,8	-2,7
	9-12 ans	*réf.*	*réf.*
	13 ans et +	+1,9	+3,4
Nombre de personnes professionnellement actives	pas d'actifs	*réf.*	*réf.*
	1 actif	+2,0	+2,5
	2 actifs et +	+2,6	+3,8
Elève, étudiant dans le foyer	oui	+3,3	+3,4
	non	*réf.*	*réf.*
Revenus par unité de consommation	faibles	n.s.	-2,3
	moyens	*réf.*	*réf.*
	élevés	n.s.	+3,0
Type de foyer	vivant seul	n.s.	n.s.
	couple sans enfant	*réf.*	*réf.*
	couple 1-2 enfants	+3,8	+7,5
	couple 3 enf. et +	+3,5	+8,3
	monoparental	+2,2	+3,4
	plurifamilial	+2,6	+4,8
	autre	n.s.	n.s.
Taille d'agglomération	ville 500.000 hab. +	n.s.	n.s.
	200-500.000 hab.	*réf.*	*réf.*
	100-200.000 hab.	n.s.	n.s.
	20-100.000 hab.	n.s.	n.s.
	< 20.000 hab.	n.s.	n.s.
	commune rurale	n.s.	-3,1

Légende: Nous avons transformé les odd-ratios de l'analyse pour faciliter sa compréhension. Les probabilités indiquées sont significativement différentes de la référence au seuil de 1%. Pseudo R^2 de Cox et Snell = 0,40.

Clef de lecture: Par rapport aux foyers sans ordinateur et toutes choses étant égales par ailleurs : nous trouvons 3,8 fois plus souvent un ordinateur et 7,5 fois plus souvent une connexion internet dans une famille avec 1 ou 2 enfants par rapport au groupe de référence, le couple sans enfant ; idem, nous avons 2,3 fois moins de chances de trouver une connexion internet dans un foyer à faibles revenus par rapport à un foyer avec les revenus moyens.

Cette analyse permet de voir, comme nous l'avons mentionné plus haut, que certaines variables sont moins corrélées avec les équipements qu'on pouvait le croire. Ainsi, le revenu du foyer ou son lieu d'habitation ne sont-ils pas significativement associées à la possession de l'ordinateur à la maison. Cependant, ces variables deviennent significativement liées à la présence ou non de la connexion à l'internet au domicile.

Les effets des caractéristiques des foyers sur la connexion à l'internet sont semblables à ceux qui touchent l'équipement en ordinateur. Ils font cependant apparaître (ou

augmenter) l'influence des variables de l'éducation du chef de foyer et des ressources financières d ce foyer. Les revenus deviennent alors significativement associés avec la connexion à internet, l'influence du niveau d'éducation du chef de ménage se renforçant aussi clairement (par rapport à l'ordinateur, l'internet aura encore plus de probabilité d'apparaitre dans les ménages dont le chef aura connu une scolarité longue).

Dans le cas de la connexion à internet, un effet de géographie (une plus faible chance de connexion internet dans les foyers ruraux) devient également statistiquement significatif. L'arrivée plus difficile de l'ADSL dans les petites communes en porte en partie la responsabilité.

Internet Haut Débit

Du point de vue des usages, l'accès à internet à domicile n'est pas le seul facteur important. Le type d'accès joue aussi un rôle non négligeable. Entre une connexion par modem téléphonique, payée à la minute, et une connexion large bande, permanente et forfaitaire, les différences dans la diversité et surtout dans la durée d'utilisation sont très grandes[115]. En 2005, parmi les foyers ayant accès à internet à domicile, 63% ont un accès haut débit (cela représente 16% des tous les foyers en Pologne). Pour 40% il s'agit de l'ADSL et pour 23% d'un accès *via* le câble TV. Durant les deux années séparant les vagues de l'enquête, la situation a fortement évolué. En effet, en 2003, les trois quarts des foyers accédaient à internet par un modem téléphonique, en 2005, le haut débit était deux fois plus fréquent que la connexion par modem.

Ce fait agit en filigrane sur la transformation des usages d'internet observée dans notre échantillon, mais il introduit aussi un effet d'infrastructure, puisqu'il renforce les écarts entre zones urbaines et rurales. On observe alors que l'accès à internet haut débit est beaucoup plus répandu dans les grandes villes (28% dans les cités de plus de 500.000 habitants contre 16% en général). Il se diffuse aussi dans d'autres villes (entre 25% et 19%), mais il est presque inexistant à la campagne (5%). L'effet de l'infrastructure constaté en Pologne n'est pas spécifique à ce pays. En France, mi-2004, une étude du

[115] On observe alors que les utilisateurs de connexion par modem téléphonique déclarent passer sur Internet 7 heures et 10 minutes par semaine tandis que les utilisateurs d'une connexion à haut débit, 11 heures et 20 minutes

CREDOC observait également que la pénétration de haut débit en Ile-de-France était trois fois supérieure aux taux de connexion large bande dans les zones rurales (Bigot 2004: 9).

Comme pour l'ordinateur en général, le nombre des actifs professionnellement au foyer (25% des foyers avec les actifs dispose d'un accès large bande) et surtout la présence des enfants scolarisés (28%) augmente la probabilité de souscription à un abonnement internet rapide. La motivation professionnelle et scolaire est bien un facteur qui pousse à l'accès aux contenus de l'internet, au moins pour la prise de décision d'équipement.

Les usages de l'internet

Lieux de connexion à l'internet

A côté de la migration des foyers vers un internet à haut débit, nous observons aussi une transformation dans la répartition des lieux d'où on accède à l'internet. En 2005, 63% des utilisateurs ont déclaré des connexions depuis le domicile, 32% des usages au travail, 24% sur le lieu de leurs études. 14% ont cité un cybercafé et 24% une utilisation chez des amis ou chez la famille. Parmi eux, 46% des personnes déclarent plusieurs lieux d'accès, 31% accédant au Web seulement depuis leur domicile, 10% seulement depuis le bureau, 4% possédant un accès exclusivement à l'école, 3% se connectant seulement dans un cybercafé et 4% chez amis ou en famille.

En comparaison des déclarations recueillies en 2003, la part des utilisateurs à domicile aura augmenté de 10% (de 53% à 63%). Dans cette même période, le pourcentage des utilisateurs sur le lieu de travail ou chez les amis ou la famille n'a, lui, pas changé. En revanche, on observe une diminution des citations de l'école et de l'université (de 28% à 24%), ainsi que des cybercafés (de 19% à 14%). La tendance est donc au déplacement des usages de l'internet vers les lieux privés.

Durée d'utilisation

La durée déclarée d'utilisation d'internet a augmenté de 42% entre 2003 et 2005. En 2003, un utilisateur passait sur le Web en moyenne 6 heures par semaine. Dans la dernière vague de Diagnose ce temps est monté à 8 heures et demie. Une explication à ce phénomène est à rechercher dans les résultats discutés plus haut: les utilisateurs sont en effet plus nombreux à se connecter du domicile et, le plus souvent, avec le haut débit. Ces deux faits vont dans le sens d'un allongement de la durée de l'utilisation.

L'accessibilité d'internet croit, ce qui favorise une utilisation plus intensive, y compris de la part des nouveaux accédants. De plus, le nombre des utilisateurs expérimentés augmente automatiquement et ce sont eux qui utilisent internet de la manière la plus diversifiée et qui y consacrent davantage de temps que les nouveaux internautes.

Ordinateur et internet: les facteurs de non-utilisation

Analyser les usages de l'internet en prenant en compte seulement la disponibilité des équipements à domicile peut produire une vision trompeuse, nous le savons. Comme cela a déjà été montré (Batorski 2004), une partie des membres des foyers équipés de l'ordinateur et/ou d'internet, ne les utilisent pas. Pour l'ordinateur à domicile il s'agit d'environ 30% des personnes âgées de 16 ans et plus au foyer. Les facteurs majeurs de cette non-utilisation sont l'âge et l'éducation. L'ordinateur est beaucoup plus souvent un outil des plus jeunes. Ainsi 95% des personnes de moins de 25 ans utilisent l'ordinateur quand il est présent dans le foyer, puis la proportion faiblit un peu avec l'âge, mais c'est à partir de 45 ans que nous pouvons observer une franche diminution. On compte alors seulement 54% d'utilisateurs dans la tranche des 45-59 ans et pas plus de 17% dans le groupe le plus âgé (plus de 65 ans), et ce toujours dans les foyers équipés en ordinateur.

Les différences dans l'usage de l'internet disponible à domicile[116] entre les groupes d'âge sont très proches de celles qui concernent l'usage de l'ordinateur. Cependant, l'effet du niveau d'éducation est ici encore plus fort. Dans les foyers connectés à internet, presque toutes les personnes scolarisées déclarent en effet une utilisation de la connexion à domicile et plus de 80% le font parmi les personnes d'éducation supérieure. En revanche, il n'y a plus que la moitié des utilisateurs chez les personnes dotés d'un diplôme d'éducation professionnelle courte, et seulement 36% chez celles dont le diplôme ne dépasse pas le brevet de collège. On observe aussi d'autres variables différenciatrices, comme le sexe (les hommes utilisent leur accès à internet à domicile plus souvent que les femmes), la taille de l''agglomération (on l'utilise plus souvent quand on habite dans une ville plus grande) ou le statut professionnel (les actifs et les scolarisés utilisent aussi plus fréquemment la connexion à la maison), mais leur effet sur

[116] Pour l'Internet, en 2005, presque 29% des adultes des foyers connectés ont déclaré ne pas s'en servir du tout. En comparaison, la même année, aux USA ils n'étaient que 15% (cf. Fox 2005).

l'utilisation d'internet à domicile est moindre que celui du niveau d'éducation et de l'âge de la personne.

Ce grand nombre de personnes avec un équipement à domicile mais qui ne l'utilisent pas montre qu'à côté des problèmes posés par la pénétration des outils techniques dans la population (souvent associés à une barrière d'ordre économique, y compris par les intéressés eux-mêmes), il existe aussi un autre ensemble de raisons, davantage liées à la motivation et au besoin d'utilisation, ou aux faibles compétences des personnes réticentes vis-à-vis de l'ordinateur.

Nous notons ici une forte différence entre la Pologne et les pays avec une diffusion de l'informatique plus ancienne. Par exemple, pour la France Régis Bigot observe : « dans la pratique, lorsqu'il y a un ordinateur à la maison, quasiment tout le monde s'en sert : en effet, le taux d'utilisation personnelle est de 87%. Cela est encore plus vrai aujourd'hui que l'année dernière : en 2003, le taux d'utilisation était de 82%. L'ordinateur n'est donc pas réservé à une ou deux personnes dans le foyer : l'ensemble du ménage s'en sert, plus ou moins régulièrement. » (2004: 49). Même si d'autres auteurs rappellent qu'en réalité dans chaque foyer il y a toujours un utilisateur principal qui domine les usages de l'ordinateur et de l'internet[117], la différence entre les deux pays reste très marquée. Il y a ici sans doute une trace de l'histoire de la diffusion de l'informatique dans les deux sociétés. En effet, chez les Nord-américains ou les Ouest-européens l'utilisation professionnelle des ordinateurs a touché des fractions importantes de la population active dans les années 1980, tandis que pour la Pologne il fallut attendre la décennie suivante pour que l'informatique s'invite aux bureaux et dans les usines. Du coup, les Polonais sexagénaires ont été beaucoup moins exposés au contact avec l'ordinateur que leurs pairs vivant dans les pays plus avancés technologiquement. Le manque de compétences et une défiance vis-à-vis l'informatique domestique en constituent un résultat direct. Cette génération de Polonais a très clairement laissé à ses cadets la prise en main de l'ordinateur à la maison.

[117] Cf. Lelong, Thomas et Ziemlicki 2004 ; pour les observations automatiques de l'utilisation du PC : T. Beauvisage 2006 (communication personnelle).

Les "abandonnistes" de l'internet

Entre 2003 et 2005, la proportion des utilisateurs d'internet en Pologne a augmenté d'environ 8% (de 24,7% à 33,4%), si l'on la mesure à la manière des enquêtes classiques. Ce taux était très inférieur par rapport aux Nord-Américains (68%) (Fox 2005) ou même les Français (43%)[118] à la même période.

Nous remarquons qu'il y existe également un nombre assez important de personnes qui étaient internautes en 2003 et qui ne le sont plus en 2005[119]. Ces "abandonnistes" représentent environ 15% des anciens internautes polonais (une proportion comparable aux données internationales : par exemple, en 2005 le projet internet de PEW rapportait 17% des abandonnistes aux USA – cf. Fox *op.cit.*).

Les enquêtes longitudinales permettent d'approcher la problématique de l'estimation de l'augmentation nombre des internautes de la façon plus complexe que les données transversales. Comme le montre le panel britannique *Digital Living* (trois vagues de mesure), les abandons et les retours vers l'internet ponctuent les parcours des différentes catégories des usagers (Anderson 2006). Le nombre des nouveaux internautes est donc en réalité plus élevé que celui qu'on peut trouver dans les statistiques basées sur des échantillons classiques. La prise en compte de ce phénomène, permet donc d'estimer une augmentation nette des utilisateurs d'internet en Pologne de 12% en l'espace de deux ans.

Concernant les abandonnistes, nous essayerons d'identifier qui ils sont et dans quel contexte ils ont abandonné le Web. Cette analyse est d'autant plus intéressante que nous avons rarement la possibilité de travailler cette question sur des données longitudinales. Il est en effet plus fréquent de voir des analyses de réponses données *a posteriori*, qui comportent forcément une dose d'interprétation de l'enquêté quant aux raisons qui ont poussé au divorce avec cette pratique.

On observe d'abord que les personnes qui ont abandonné internet durant la période analysée ne sont pas en général des néophytes: leur ancienneté d'utilisation moyenne étant en 2003 d'environ trois ans. Il ne s'agit donc pas d'une frustration après un essai ponctuel. En revanche, l'abandon de l'internet coïncide parfois avec un changement de la situation de l'enquêté. Dans 10% des cas, nous sommes face à des personnes qui ont

---

[118] Médiamétrie, 2005.

[119] Les célèbres *drop-outs* des recherches sur l'Internet – cf. Katz, Rice & Aspden 2001; Katz & Rice 2002.

fini leurs études et qui soit ont commencé à travailler, soit (le plus souvent) qui cherchent un emploi. Pour une autre tranche de 10% des abandonnistes, il s'agit d'une perte d'emploi. En conséquence, environ 20% des abandons peuvent être expliqués par les changements dans le statut professionnel ou scolaire et par l'éloignement d'un lieu d'accès. Pourtant, cette explication ne tient que pour un cinquième des cas. Il existe de ce fait une multitude d'autres facteurs qui peuvent déterminer l'arrêt d'usage de l'internet, la difficulté de construire un modèle explicatif en est une preuve[120].

Nous allons maintenant comparer les abandonnistes aux "vétérans" de l'internet, ce qui devrait nous aider à cerner les variables majeures en jeu dans la désertion de la Toile. Une analyse de type « toutes choses égales par ailleurs » (cf. Tableau 19) permet de contrôler les effets croisés des variables. On observe immédiatement que les facteurs les plus importants pour les usages des TIC, comme le sexe et l'âge, ne jouent pas fortement dans le processus d'abandon de l'internet. On ne peut distinguer les abandonnistes femmes des abandonnistes hommes, si l'on contrôle leur âge, leur éducation, leurs revenus, etc. Les *drop-outs* sont certes de 4 ans plus âgés en moyenne que les autres internautes, mais le seul groupe d'âge où on constate une probabilité d'abandon plus élevée est celui des plus de 65 ans, l'âge de la retraite. La plus forte éducation, aussi bien que la poursuite de la scolarité, empêchent la renonciation à l'internet. Le pourcentage des abandonnistes est plus élevé parmi les personnes qui ont suivi la filière scolaire professionnelle courte (type: ouvrier spécialisé). Les personnes sans activité professionnelle ont également deux fois plus de chances d'arrêter l'utilisation de la Toile que les actifs. En revanche, ceux qui habitent au sein d'un foyer disposant de ressources économiques plus élevées ont moins de chances d'interrompre leur usage. Finalement, le fait de loger en campagne ou dans un village multiplie par trois la probabilité de stopper utilisation d'internet. Par rapport aux personnes qui l'utilisent toujours depuis 2003, les abandonnistes habitent le plus souvent à la campagne (32%) ou dans les villages (20%).

---

[120] En effet, la qualité du modèle (R^2) de l'analyse de la régression logistique présentée ici (cf. tableau 2) est bien inférieure à ce que donnent d'autres analyses discutées dans cet article. Cela indique la multiplicité des causes mêlant le changement de la situation de l'ex-internaute, ses caractéristiques sociales et économiques, mais aussi sa motivation ou ses besoins à de différents périodes de la vie.

Tableau 19. Les caractéristiques des abandonnistes de l'internet (analyse de la régression logistique)

Situation de référence:	internaute 2003 et 2005	abandonniste
Sexe	femme	n.s.
	homme	*réf.*
Age en 2005	<25 ans	n.s.
	25-34 ans	n.s.
	35-44 ans	*réf.*
	45-59 ans	n.s.
	60-65 ans	n.s.
	65 ans et +	3,48
Education (années de scolarité) en 2005	0 - 8 ans	n.s.
	9 - 12 ans	*réf.*
	13 ans et +	-2,37
Taille de l'agglomération	500 000 hab. +	n.s.
	200-500 000 hab.	*réf.*
	100-200 000 hab.	n.s.
	20-100 000 hab.	n.s.
	< 20 000 hab.	3,06
	commune rurale	3,65
Revenu par unité de consommation en 2005	faible	n.s.
	moyen	*réf.*
	élevé	-2,23
Statut professionnel en 2005	actifs	*réf.*
	élèves, étudiants	-3,38
	chômeurs	n.s.
	retraités	n.s.
	autres sans activité	2,45
Nombre de fonctions internet (semaine dernière) en 2003	pas d'activité	1,82
	moyen	*réf.*
	grand	-2,42

Légende: Nous avons transformé les odd-ratios de l'analyse pour faciliter sa compréhension. Les probabilités indiquées sont significativement différentes de la référence au seuil de 1%. Pseudo R^2 de Cox et Snell = 0,14.
Clef de lecture: Par rapport aux internautes "vétérans", *ceteris paribus*, on trouvera les abandonnistes de l'internet 3 fois plus souvent dans les villes de moins de 20 mille habitants (en comparaison avec les villes de 200 à 500 mille habitants); et 3,38 fois moins souvent chez les étudiants ou élèves par rapport aux actifs.

Si l'on compare les usages mesurés en 2003 des personnes qui quitteront l'internet ensuite, aux usages des individus qui resteront des internautes, on met en évidence des caractéristiques supplémentaires. On s'aperçoit en effet que, déjà à cette époque, ils ne se servaient pas du Web différemment que les autres. Ainsi, durant la semaine précédant l'enquête de 2003, seule la moitié des abandonnistes aura visité le Net[121], contre 72% dans l'autre groupe. Même s'ils sont allés sur l'internet, les futurs abandonnistes

[121] Les questions sur les usages d'Internet sont posées selon deux modes: "en général" et "la semaine dernière", et ce pour chaque fonction et activité proposées, ce qui permet d'approcher un peu plus précisément la réalité des usages déclarés.

utilisaient un tiers de fonctions de moins que les autres internautes. L'utilisation plus variée d'internet a donc tendance à diminuer ensuite la probabilité de l'arrêt de son usage, comme nous pouvons le voir dans le tableau 2[122]. Cette même semaine, 38% des abandonnistes n'ont pas utilisé d'email, contre 23% pour les autres. Ils n'ont pas surfé sur le Web dans 26% des cas, contre 12% pour l'autre groupe d'internautes. Seuls 58% des *drop-outs* cherchaient sur la Toile des informations pour leur travail ou leurs études, contre 79% des autres utilisateurs. Ils étaient aussi en contact avec un nombre inférieur de personnes *via* internet que le reste d'internautes. En conséquence, le temps d'utilisation d'internet distinguait clairement les deux groupes en 2003: les futurs abandonnistes y consacraient en 2003 environ 4 heures et demie par semaine, les autres internautes 6 heures et demie. Les futurs *drop-outs* utilisaient internet de manière moins intensive et moins variée que leurs homologues restés internautes en 2005. On peut estimer en conséquence que le processus qui a abouti à l'arrêt d'usage de l'internet était en partie déjà amorcé en 2003.

Notre analyse montre que derrière le phénomène d'abandon d'internet, on trouve une collection de causes. Nous en avons identifié quelques unes: la perte d'opportunité d'accès ou de l'obligation d'utilisation (fin d'études ou sortie du marché de travail) et une utilisation moins intensive ou partielle, voire un moindre intérêt pour internet en général que l'on peut deviner derrière ces usages. Tous ces facteurs d'abandon ont tendance à se cumuler dans les groupes défavorisés soit socialement (faible éducation et revenus, manque d'activité professionnelle), soit par leur âge, ou bien par l'éloignement des centres culturels de grandes villes.

La diffusion de l'internet en Pologne continue avec un rythme assez soutenu caractéristique des pays dans les premières phases de la généralisation de cette technologie (entre 2000 et 2005, +278% d'internautes[123]). Néanmoins, la pénétration de

---

[122] Dans l'analyse de la régression logistique conduite, nous avons introduit seulement cette variable d'usage et nous avons renoncé aux autres comme l'intensité d'usage. Ces variables sont fortement corrélées entre elles et dans une analyse de ce type, elles annulent mutuellement leurs effets statistiques, ce qui rend plus difficile la compréhension du tableau de résultats.

[123] 28% de la population en Pologne vs. 50% en moyenne en UE selon les données collectées par l'Internet World Stats : http://www.internetworldstats.com

l'internet reste dans ce pays la plus faible de l'Union Européenne[124]. Comme nous l'avons vu, l'une des raisons de ce retard est le bas niveau de pouvoir d'achat[125] qui peut devenir un frein dans la décision de la connexion à l'internet, surtout dans les foyers dépourvus d'une motivation claire, professionnelle ou scolaire. Chaque palier de l'évolution technologique, comme l'arrivée du haut débit, semble renforcer temporairement les inégalités sur le territoire, en fonction du déploiement de l'infrastructure des réseaux techniques. Cela s'observe à la fois à travers les données d'accès que celles qui concernent les abandons de l'usage de l'internet à la campagne. Cependant, le passage à l'internet large bande a été assez rapide et la majorité des internautes polonais sont aujourd'hui déjà reliés, *via* une connexion haut débit.

Les téléphones

L'internet est un moyen majeur d'usage des TIC à l'heure actuelle, mais l'ordinateur connecté, aussi complexe qu'il soit, n'est pas le seul outil à prendre en compte dans l'analyse de la diffusion des technologies d'information et de communication modernes. Les téléphones fixes ou mobiles, jouent également un rôle non négligeable dans l'accès à l'information et aux contenus numériques, sans parler de leur fonction première: la communication interpersonnelle. Aujourd'hui, nous observons un mouvement de convergence des services entre les différents terminaux (ordinateurs, PDA, téléphones), une évolution qui prend de la vigueur avec la popularisation des réseaux sans-fil haut débit (UMTS, WiFi, Wimax, WiBro…). Les opérateurs proposent alors une migration des services auxquels nous nous sommes habitués sur un outil vers d'autres terminaux. Pensons par exemple à la téléphonie *via* ordinateur (VoIP), ou à la messagerie instantanée (IM), qui est en passe de prendre place dans notre téléphone mobile. Un processus d'emprunt et d'enrichissement des services se déroule en parallèle, comme par exemple dans le cas de l'IM précitée, qui s'est transformée au début des années 2000 d'une sorte d'email en direct (ICQ) vers un outil intégré qui propose à la fois l'échange du texte et de la voix, ainsi que la visioconférence, sans oublier les contenus numériques et le transfert des fichiers de tout type.

---

[124] *ibidem*.

[125] Selon Eurostat, le PIB par habitant (standard de pouvoir d'achat) en 2005 de plus faibles parmi les 25 pays de l'Union (24e position).

Téléphone fixe

En 2005, le téléphone fixe est présent dans 80% des foyers en Pologne. Dans 12% des foyers sans téléphone fixe, nous trouvons au moins un mobile (48,5% des foyers possèdent à la fois la ligne fixe et au moins un mobile). Si l'on prend en compte les deux possibilités, 88% des Polonais peuvent accéder au réseau téléphonique. En comparaison avec la vague de 2003, nous observons un recul du fixe. 82,4% des foyers en possédaient un en 2003 (5% l'ont abandonné, tandis que 3,6% des nouveaux foyers l'ont adopté dans la période analysée). Pour expliquer leur choix, les foyers qui ont abandonné la ligne fixe à domicile évoquent à 52% une raison financière. L'effet des ressources économiques est en effet observable, les "sans téléphone fixe" étant les plus nombreux dans le groupe de foyers sans ressources salariales (ils vivent d'aides sociales, d'allocations santé, etc.). Ils sont 47% dans cette catégorie, 32% chez les chômeurs et 29% chez les retraités. Les mieux équipés sont les foyers des travailleurs indépendants où seulement 9% des personnes ne disposent pas de ligne téléphonique à domicile.

L'absence de la ligne téléphonique à domicile est aussi fortement associée à la taille de l'agglomération d'habitat. Dans les grandes villes, seulement 9% des foyers ne possèdent pas de fixe. Dans les villes moyennes (de 20.000 à 500.000 habitants), cette proportion se situe entre 15% et 18%. La situation est pire dans les petites villes (moins de 20.000 habitants) et dans les zones rurales où, respectivement, 23% et 28% des foyers n'ont pas de ligne fixe. Derrière ces chiffres, nous avons bien évidement l'effet de l'infrastructure du réseau téléphonique développé davantage dans les espaces fortement urbanisés. La différenciation territoriale est également visible si nous prenons en compte les deux types des téléphones : dans les grandes villes, il n'y a que 6% des foyers à pouvoir accéder au réseau téléphonique uniquement par le mobile. En revanche, cette proportion est plus forte dans les villages et petites villes (moins de 20 000 hab.: 16%) et les zones rurales (13%), comme si la faiblesse du réseau de cuivre était en partie compensée par la radiotéléphonie. En effet, dans 77% de ces foyers sans fixe on trouve au moins un téléphone cellulaire. L'effet de substitution semble donc jouer quand il faut concilier l'allocation des ressources avec l'un ou l'autre des moyens de communication.

Le phénomène de l'abandon du fixe au profit du mobile prend en Pologne une forme connue : les personnes vivant seules, quand elles ont moins de 50 ans, font ce choix dans 21% des cas. On trouve la même proportion chez les jeunes couples (avec ou sans enfant). En revanche, les proportions les plus élevées des foyers sans aucun type de téléphone sont concentrés chez les seuls plus âgés (23% parmi eux n'ont aucun téléphone, fixe ou mobile, à disposition).

Téléphone mobile

Le téléphone mobile a connu une diffusion plus rapide que celle de l'informatique à domicile. Presque la moitié des Polonais (47,4%) déclare en posséder un[126]. En 2003, le pourcentage n'était que 24% environ. Au même temps, autour de 13% des personnes ont abandonné le téléphone cellulaire. Le téléphone à carte jouit d'une forte popularité (47% des utilisateurs de mobile ont opté pour ce type de contrat)[127]. Cette caractéristique nous indique une forte préoccupation de rationalisation budgétaire exprimée par les possesseurs.

Si le mobile est plus souvent utilisé par les hommes (53%) que par les femmes (44%), cette proportion change avec l'âge de l'utilisateur. Les filles sont en effet équipées plus précocement que les garçons, leur suprématie étant visible jusqu'à l'âge de 23 ans[128], donc en gros jusqu'au moment de l'entrée dans la vie active des hommes des groupes les plus éduqués comme l'indique la figure qui suit. Le mécanisme qu'on peut supposer derrière cette différence en faveur des filles est probablement lié à une plus grande préoccupation de sécurité et de contrôle de la part des parents vis-à-vis d'elles. Ce fait accélère sans doute la décision de l'équipement par les parents. A partir du début de la vie autonome, la tendance change en faveur des hommes. Il y a donc ici un effet du cycle de vie et un rôle de la position économique qui se croisent. Evidemment, un facteur important de l'équipement en téléphone mobile réside dans l'activité professionnelle. Une plus forte participation au marché du travail et les inégalités

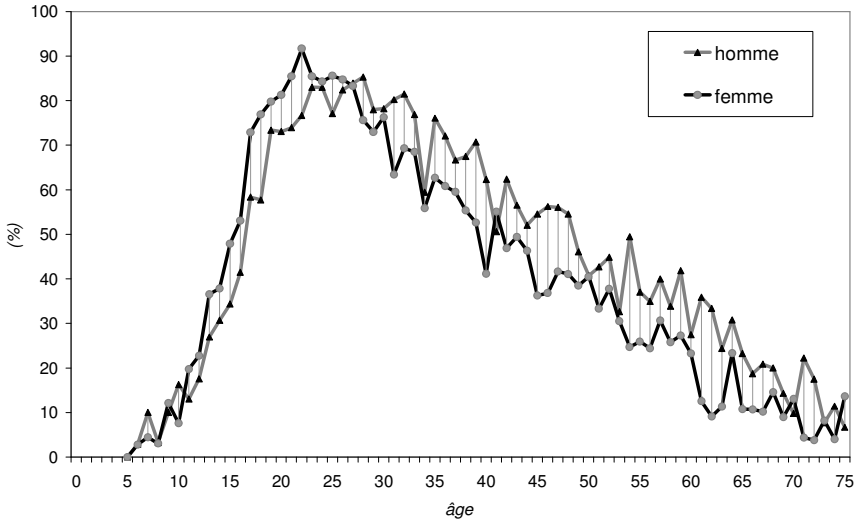
[126] Si l'on prend en compte aussi les enfants cette proportion est de 43,3% - en comparaison, en mars 2005 le taux de pénétration des mobiles en France a été de 73,3% (source ARCEP, "Le Suivi des Indicateurs Mobiles" 09/2005).

[127] En France en mars 2005 cette proportion a été de 38% (ARCEP *idem.*). Il y a ici une vraie différence qui reflète l'écart de niveau de vie et donc de ressources économiques disponibles, sachant que le coût de mobile en Pologne est proche des coûts pratiqués dans d'autres pays développés.

[128] Entre 12 et 22 ans, les filles ont un avantage sur les garçons de 11% en moyenne.

traditionnelles existant au sein de ce marché, donnent aux hommes un avantage que nous pouvons observer clairement à travers les résultats de notre recherche.

Figure 34. La proportion des usagers du téléphone mobile selon l'âge et le sexe de l'utilisateur



Le sexe n'est pas toutefois la variable qui différencie le plus les possesseurs d'un mobile des autres personnes. D'une manière homologue à l'utilisation de l'ordinateur et d'internet, l'âge et l'éducation de l'individu exercent une influence plus forte. Ainsi, 75% des personnes de moins de 35 ans sont-elles équipées. Chez les plus âgés, cette proportion tombe progressivement (dans le groupe 35-44 ans: 55%; 45-59 ans: 37,5%; 60-64 ans: 22%), pour s'écrouler chez les personnes de plus de 65 ans à 10%. En ce qui concerne l'éducation, nous observons un effet semblable: chez les titulaires d'un diplôme d'enseignement supérieur, 69% possèdent un mobile et pour l'enseignement secondaire cette proportion reste encore élevée (53%). Mais elle tombe à 16% dans le groupe des personnes les moins diplômées (brevet de collège). Cependant, on observe que la "fracture technologique" pour le mobile est moins marquée que pour l'ordinateur, le mobile étant en effet moins élitiste que l'informatique.

Les téléphones utilisés par les Polonais sont plutôt récents, ce qui contraste avec les équipements informatiques à domicile. Presque 13% déclarent avoir utilisé leur mobile

actuellement depuis moins de 3 mois[129], 9,5% entre 3 et 6 mois, 25% entre 6 et 12 mois et 26,5% entre un et deux ans. La moitié du parc n'a pas plus d'un an. En Pologne, le renouvellement du contrat est souvent associé à des offres promotionnelles incluant un nouveau terminal.

L'une des particularités des usages du mobile en Pologne est une forte utilisation des SMS : 86% des usagers du mobile envoient les messages courts depuis leur téléphone. Cette pratique est bien plus répondue en Pologne qu'elle est dans les pays plus riches[130]. Si chez les personnes plus jeunes (mois de 25 ans) c'est la quasi-totalité du groupe d'âge qui se sert des SMS, on trouve encore beaucoup d'utilisateurs chez les 60-64 ans (57%) et pas mois de 41% chez les plus âgés! En revanche, les MMS ne trouvent pas d'adeptes, 13% seulement ayant déclaré d'avoir envoyé un message multimédia.
Les SMS sont le moyen de communication le plus utilisé avec les amis (81% des utilisateurs de mobile ont déclaré en effet en avoir envoyé au moins un aux amis la semaine précédant l'enquête), mais aussi avec les membres du foyer (71%). Cette relation est renversée pour la communication vocale (amis 78% et foyer 81%). Selon les déclarations, environ 38% des appels du mobile sont émis vers les membres du foyer et la même proportion vers les amis. Les autres membres de la famille totalisent 26% des coups de fils, les collègues – 22%. Pour les SMS la composition des contacts est différente, les amis sont la cible des SMS dans 57% et les membres du foyer dans 30% des cas – les autres catégories des correspondants apparaissant plus rarement dans la communication par texto.

La forte progression du mobile, dont le nombre d'utilisateurs a doublé dans l'espace de deux ans qui sépare les deux vagues du panel, aura permis une amélioration de l'accès

---

[129] Le questionnement a eu lieu en mars, donc la forte proportion de cette groupe s'explique aussi par la traditionnelle arrivée du "Père Noël des télécoms" (les offres promotionnelles de la fin – début de l'année).
[130] En comparaison, en 2005 en France on ne comptait que 62% des utilisateurs du mobile qui envoyaient des SMS (données du panel ENTRELACS 2005). Dans une recherche européenne (Mante et al. 2001) en 2000, nous avons observé qu'en comparaison aux pays de l'Europe Occidentale et du Nord, les Tchèques se servaient largement des SMS aussi dans les groupes plus âgés de la population où on trouvait peu d'utilisateurs ailleurs (en Allemagne, au Danemark, en Espagne, au Pays-Bas, en Italie, en France, en Norvège ou au Royaume-Uni). Cette popularité des SMS chez les adultes dans les Pays de l'Est semble associée avec le moindre coût de contact par les *texto* par rapport au prix d'une conversation.

des Polonais au service téléphonique. Même les zones plus faiblement desservies par le réseau filaire ont profité de ce mouvement, grâce à la radiotéléphonie.

Le multi-équipement : une nouvelle "fracture technologique"?

Les nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC), qui se résument actuellement en gros à l'internet et téléphone cellulaire, s'introduisent de plus en plus dans la société polonaise. Même si les taux d'équipement en Pologne sont plus faibles que ceux qui sont observés par exemple en France, les évolutions futures vont sans doute combler cet écart. La diffusion de ces deux technologies n'est pas homogène, la pénétration du téléphone mobile, plus facile à apprivoiser et moins cher à l'acquisition, progressant plus rapidement que celle de l'internet, comme nous l'avons vu.

Dans le cas de toutes les technologies discutées, nous avons observé les effets de l'âge, de l'éducation, des ressources économiques, de la scolarité ou de l'activité professionnelle, ainsi que de la taille de l'agglomération où est située l'habitation sur l'adoption des TIC. Toutes ces variables vont dans la même direction et séparent systématiquement les usagers et les non usagers. Une question reste cependant à poser: Avec le nombre de technologies qui augmente, les processus de diffusion différentielle aboutiront-t-ils à une cumulation des inégalités dans l'accès aux technologies d'information et de communication ou, au contraire, les technologies les plus faciles d'accès prendront-elles le pas sur les technologies plus élitistes ? D'où cette autre question : « Leur diffusion contribuera-t-elle à la réduction de la fracture dans l'accès à la "société de l'information"? L'examen conjoint de l'adoption des TIC devrait nous laisser espérer des réponses à ces interrogations.

En 2005, on note un fort recoupement dans les usages, 26% des Polonais utilisant à la fois l'internet et le téléphone mobile, ce qui représente 78% des utilisateurs de l'internet et 55% des utilisateurs du mobile. En parallèle, un grand groupe (plus que 41%) n'utilise aucune de ces technologies. Les utilisateurs de l'ordinateur qui n'accèdent ni à l'internet ni au mobile sont très peut nombreux, 5% au total. L'écart entre les personnes qui ont accès à plusieurs nouveaux réseaux techniques de communication et celle sans accès semble donc se polariser.

Afin de cerner les différents facteurs d'usage, une analyse multi-variée a été conduite pour comparer les différentes caractéristiques des usagers du mobile et/ou de l'internet, par rapport aux non-utilisateurs, ainsi qu'entre les groupes d'utilisateurs (cf. ci-dessous). Cette analyse indique que la double adoption renforce nettement les différentiations sociales observées indépendamment pour chacune des technologies. A l'exception de la variable sexe, qui apparaît plutôt liée à l'usage du mobile (pas d'effet pour utilisation exclusive de l'internet), les autres variables analysées produisent un effet plus puissant dans le cas de la double utilisation des TIC que pour chaque technologie prise séparément.

Tableau 20. **Les facteurs d'usage des NTIC (une analyse de régression logistique multinomiale)**

Situation de référence:	**Non utilisateur**	**Mobile seul**	**Internet seul**	**Mobile et internet**
Sexe	femme	-1,4	n.s.	-1,3
	homme	*réf.*	*réf.*	*réf.*
Groupe d'âge	<25 ans	+3,1	+5,5	+13,5
	25-34 ans	+2,8	n.s.	+3,8
	35-44 ans	*réf.*	*réf.*	réf.
	45-59 ans	-1,7	-2,0	-2,9
	60-64 ans	-2,3	-4,8	-7,5
	65 ans et +	-4,7	-10,7	-20,5
Education (années de scolarité)	0 à 8 ans	-1,8	n.s.	-4,0
	9 à 12 ans	*réf.*	*réf.*	*réf.*
	13 ans et +	n.s.	+3,9	+4,4
Statut professionnel	élèves, étudiants	-2,0	+3,2	+1,8
	actifs	*réf.*	*réf.*	*réf.*
	chômeurs	-1,6	-2,4	-3,0
	retraités	-1,9	-2,7	-4,6
	autres sans activité	-2,2	-2,0	-2,7
Revenus par unité de consommation	faible	n.s.	-1,9	-2,0
	moyen	*réf.*	*réf.*	*réf.*
	élevé	+1,5	+1,8	+3,2
Tille d'agglomération	500.000 hab. et +	n.s.	n.s.	n.s.
	200-500.000 hab.	*réf.*	*réf.*	*réf.*
	100-200.000 hab.	n.s.	n.s.	n.s.
	20-100.000 hab.	n.s.	n.s.	-1,6
	< 20.000 hab.	n.s.	-2,3	-2,0
	commune rurale	-1,4	-3,3	-4,7

Légende: Nous avons transformé les odd-ratios de l'analyse pour faciliter sa compréhension. Les probabilités indiquées sont significativement différentes de la référence au seuil de 1%. Pseudo R^2 de Cox et Snell = 0,49.

Clef de lecture: Par rapport aux non utilisateurs de NTIC, *ceteris paribus* : nous avons 13 fois plus de chances de trouver un utilisateur de mobile et d'internet dans le groupe de moins de 25 ans par rapport au groupe de référence de 35-44 ans; idem, on observe 2,7 fois moins de chances pour trouver un utilisateur de l'internet (sans mobile) chez les retraités que chez les actifs.

Ainsi, l'âge avancé de l'individu diminue-t-il la probabilité d'utilisation du mobile, plus encore l'usage de l'internet, et très fortement l'adoption conjointe de deux technologies. Par exemple, les personnes ayant dépassé 64 ans, en comparaison avec les individus d'âge mûr (35-44 ans), ont approximativement cinq fois moins de chances d'utiliser un mobile, onze fois moins d'utiliser l'internet et une probabilité vingt fois moindre de s'en servir de deux technologies! En revanche, les plus jeunes (le groupe de moins de 25 ans) ont une forte propension à l'usage de deux technologies discutées (+13.5 fois par rapport au groupe de 35-44 ans). Ce même effet cumulatif de différenciation peut être observé pour l'éducation, pour les ressources financières, pour le statut professionnel et pour la taille de la ville d'habitat. En conséquence, nous pouvons retenir l'hypothèse d'une condensation des inégalités pour les multi-usages des TIC. L'accès inégal à un des outils se renforce sensiblement quand nous analysons la combinaison des deux. Le seul groupe qui échappe en partie à cette règle de cumul est celui des étudiants. L'accès à l'internet *via* l'école et, en partie, à domicile grâce à l'effort particulier des familles pour équiper les enfants (cf. *supra*), semblent affaiblir dans cette catégorie la force des différenciations sociales.

Les "multiutilisateurs" (utilisateurs de l'internet et du cellulaire) sont aussi des usagers plus intensifs de l'internet que les personnes qui n'ont pas de téléphone portable. Ils utilisent davantage de fonctions et ont davantage de contacts *via* internet que les usagers du seul internet. De la même façon, les "multiutilisateurs", en comparaison des utilisateurs du seul mobile, ont appelé plus souvent la semaine précédant l'enquête depuis leur cellulaire (+25%) et ils ont envoyé plus de SMS (+30%). Le groupe des utilisateurs de deux technologies se distingue donc également des autres groupes du point de vue de l'intensité d'usage. Citadins, plus jeunes, mieux éduqués et plus riches, les multiutilisateurs prennent de vitesse les autres utilisateurs en s'appropriant les TIC dans leur ensemble.

Conclusion

La Pologne n'a pas encore rattrapé la moyenne européenne en termes de diffusion des TIC. Ce processus est actuellement en cours et les données de l'enquêté présentée ici, par leur caractère représentatif et longitudinal, permettent de le saisir avec précision. Nous avons pu montrer que cette diffusion n'était pas totalement linéaire. Les phénomènes d'abandon de l'internet, mais aussi du fixe ou du mobile, au gré des changements de la situation des personnes suivies dans la recherche, ponctuent les transformations dans l'assimilation des TIC dans la vie quotidienne des Polonais. L'arrivée de la connexion haut-débit et la popularisation de l'accès à domicile transforment les usages d'internet en allongeant le temps que les internautes y consacrent et l'ancrent de plus en plus dans l'espace privé du domicile. Néanmoins, globalement cette diffusion plus tardive semble emprunter les chemins déjà observés dans les pays précurseurs[131].

Les dynamiques de "démocratisation d'accès" aux TIC sont bien visibles, cependant nous avons aussi pointé des inégalités persistantes, comme celles qui se marquent en termes d'âge et de niveau d'instruction, et qui se déploient jusqu'aux foyers équipés d'un ordinateur dont utilisation n'est pas universelle. Les personnes d'âge plus avancé sont proportionnellement plus rarement utilisatrices des TIC que dans les pays avec la diffusion plus ancienne. L'histoire plus générale de l'informatisation de l'économie polonaise fournit une explication possible à cette particularité d'exclusion d'une génération entière de l'accès aux technologies d'information.

Plus particulièrement, nous avons observé que la diffusion des technologies produisait des effets de cumulation des inégalités. Les diverses technologies ont tendance à être adoptées conjointement par les mêmes personnes. Du coup, l'effet escompté de l'atténuation des écarts dans l'accès à l'information et à la communication par des technologies plus faciles à apprivoiser et moins onéreuses (comme le mobile par rapport à l'ordinateur), n'est plus assuré. Cette observation est renforcée par le constat que les

[131] Cela confirme, par exemple, les analyses de Rouvinen (2006) qui ne note pas de différences significatives entre pays développés et ceux en voie de développement dans la rapidité de diffusion du téléphone mobile.

multiutilisateurs montrent systématiquement des usages plus intensifs des technologies analysées que les mono-utilisateurs.

Malgré cela, quelques aspects apparaissent encourageants : une comparaison de vagues 2003 et 2005 montre que pour l'usage de l'internet l'effet des variables socio-économiques (catégorie professionnelle et revenus) s'attenue dans le temps et que les jeunes scolarisés échappent partiellement aux mécanismes d'exclusion. Les politiques publiques (l'ordinateur à l'école), les efforts des parents pour donner les meilleures chances d'accès à la société numérique à leur descendance et sans doute un effet de génération omniprésent dans les phénomènes de diffusion de technologie, concurrent à affaiblir l'influence des ressources économiques ou du lieu d'habitation.

11. Saisir les pratiques numériques dans leur globalité[132]

Par Zbigniew Smoreda, Thomas Beauvisage, Thomas de Bailliencourt et Houssem Assadi

La multiplication des supports de communication médiatisée et la convergence des outils de communication et d'information ont largement diversifié l'insertion des TIC dans les pratiques sociales et complexifié les outils d'analyse permettant d'en rendre compte. La portabilité des terminaux, la mobilité des personnes, l'ouverture des communications interpersonnelles vers des espaces de communication plus collectifs, la transformation des interfaces informatiques en fenêtres de dialogue avec des internautes distants ont sensiblement modifié les contextes communicationnels des individus.

Les pratiques de communication, étroitement articulées aux relations sociales des personnes, se sont complexifiées avec l'émergence de nouveaux outils de communication. Nous avons vu apparaître et se diffuser rapidement les téléphones cellulaires, les messageries (textuelles ou vocales) et tous les services de communication utilisables à partir d'un téléphone, d'un PDA ou d'un ordinateur connecté à l'internet qui autorisent la mise en relation avec des proches ou des inconnus. Cette offre élargie de « technologies de contact » s'est développée dans deux directions opposées en favorisant à la fois la démultiplication des terminaux et la convergence entre les services proposés sur chacun d'eux. Téléphone fixe ou mobile, PDA et ordinateur sont ainsi tous devenus des terminaux de communication et, par intégrations successives, ils s'efforcent chacun pour leur propre compte de faire converger les différents services de communication vocaux ou écrits, synchrones, quasi-synchrones ou asynchrones, pour les rendre accessibles depuis n'importe quel terminal (Cardon, Smoreda et Beaudouin 2005). Observons que cette concurrence entre terminaux contribue aussi à désorienter quelque peu les utilisateurs. Cependant, les multiples études qualitatives des usages de ces outils montrent que, en dépit de la complexité des offres existantes et des passerelles incertaines entre leurs différents services, les usagers ont moins épousé une logique de

[132] Paru dans la revue *Réseaux*, 2007, n°145/146, pp. 19-42.

substitution (de la téléphonie mobile par la téléphonie fixe, du mail par la téléphonie, etc.) qu'une articulation de plus en plus fine et spécialisée de leurs pratiques communicationnelles. Ils distribuent en effet leurs usages sur les terminaux et les services selon des lieux et des temporalités spécifiques, dans un contexte général de croissance du volume des communications individuelles.

Comprendre la place que ces nouvelles technologies du contact et de l'échange occupent dans la composition et la recomposition des liens de sociabilité appelle donc un renouvellement assez profond des enquêtes sur les différents types de contact qui traversent la vie relationnelle des individus. Il n'est désormais plus possible de reconduire les enquêtes qui capturaient la sociabilité à partir du face-à-face (Héran 1988) et l'analyse des usages du téléphone fixe[133]. Les relations établies sur l'internet (e-mail, chat, IM) et sur le téléphone mobile (appel, SMS, MMS) doivent être intégrées à la cartographie des formes de sociabilité des individus : une « approche élargie des sociabilités » s'impose (Cardon et al. *op.cit.*).

Plus fondamentalement, c'est l'articulation même entre médias de communication et sociabilités qui est questionnée au vu de la transformation du paysage technologique. En effet, et sans épouser les positions d'un déterminisme technologique, on peut observer que ces outils façonnent les cadres d'interaction dans lesquels sont entretenus les liens interpersonnels. Les manières de construire, de gérer et de développer les liens sociaux sont étroitement associées à l'outillage qui médiatise les contacts (Licoppe 2002 ; article 9 ci-dessous). La diversification de l'offre de technologies de communication ne permet plus de se reposer sur une opposition entre la rencontre physique et l'appel téléphonique, mais elle oblige à prendre en compte des trajectoires beaucoup plus complexes dans lesquelles l'entrelacement de multiples médias de communication est mis au service de l'entretien des relations sociales.

En même temps une autre dimension ne cesse de croître : les articulations entre pratiques de communication et pratiques culturelles et de loisir de plus en plus numérisées et en conséquence intégrées (ou intégrables) dans le panorama

[133] Chabrol et Périn 1993; Claisse et Vergnaud 1985; Rivière 2000a; Smoreda et Licoppe 1998.

technologique mouvant. En effet, l'informatisation, la numérisation et le développement incessant des outils de communication tendent à faire évoluer les pratiques de loisir. L'ensemble de ces phénomènes contribue au renouvellement et à la complexification des modes d'accès, d'échanges et de consommation des contenus culturels. On assiste à la fois à une amplification des modalités de la participation culturelle, qu'à un processus d'individualisation et d'éclatement des consommations. Les loisirs, les pratiques et les consommations culturelles adoptent des formes assez variées au sein de la population[134]. Ainsi, les loisirs audiovisuels sont aujourd'hui soumis à un ensemble de phénomènes qui se conjuguent les uns aux autres et prolongent des dynamiques mises au jour par les enquêtes plus anciennes (Donnat 1997). On constate une progression de la duplication et de la diversification des matériels et, corrélativement, une diversification des situations d'écoute et de visionnage, potentiellement plus nombreuses. L'importance prise par l'ordinateur en tant qu'outil intégré et polyvalent de redistribution des contenus est également de plus en plus marquée et concerne aujourd'hui la majorité des foyers français. Parallèlement, CD et DVD sont devenus les supports centraux de la consommation culturelle et jouent le rôle du vecteur de duplication de contenus (cf. DivX, mp3, Peer-to-Peer) dont une des caractéristiques est qu'ils dynamisent la circulation et le partage des contenus - parfois gratuits ou pirates (Granjon et Combes 2007). La circulation des contenus entre les personnes, le partage des équipements numériques à domicile, les échanges anonymes sur internet s'additionnent aux sorties et consommations culturelles classiques et nourrissent la sociabilité de tous les jours.

Pour la méthodologie de recherche, la diversification croissante de l'offre des TIC constitue un défi d'un type très particulier, tant dans le champ des sociabilités, des consommations culturelles, que dans celui des usages des nouvelles technologies de communication. Une observation des transformations des sociabilités à l'heure actuelle se doit en effet d'intégrer les médias de communication comme des instruments de mise en relation, à l'égal du face-à-face (même si ceux-ci confèrent des propriétés spécifiques aux interactions qu'ils rendent possibles). Cette approche « symétrique » des relations physiques et médiatisées apparaît indispensable dès lors que l'on cherche à projeter un

[134] Cependant, si les TIC y jouent un rôle grandissant, il faut noter qu'elles ne sont pas le seul élément structurant des pratiques culturelles et de loisir !

regard systématique sur le système relationnel des individus en adaptant les modes d'observation automatisée (Beauvisage 2004 ; Licoppe et Smoreda 2000). La forme générale de la vie sociale des personnes est façonnée par l'ensemble de leurs interactions et leur rythme, par les effets qu'exercent les modalités d'échanges les unes sur les autres et par la distribution des différents groupes de contacts au sein de leur univers relationnels (Licoppe et Smoreda 2005). Les changements dans l'équipement en TIC des foyers et des individus affectent la manière dont s'organisent, se distribuent et s'enchaînent les contacts. Les pratiques de communication se trouvent ainsi prises dans un écheveau de dispositifs technologiques qui s'incorporent dans les activités relationnelles, en leur ouvrant de nouveaux territoires. Cet élargissement des canaux de communications repose avec une actualité nouvelle les questions de concurrence, de substitution et d'arbitrage entre les différents outils de mise en contact à disposition des personnes.

Afin de pouvoir saisir les évolutions de pratiques de communication en cours, nous avons dessiné un dispositif de recherche original qui s'efforce de nous donner accès aux informations indispensables pour analyser les entrelacements des usages des TIC, des pratiques de loisirs et des sociabilités. Ce dispositif d'observation, nommé Entrelacs, s'appuie sur deux choix méthodologiques fondamentaux : d'une part, le suivi longitudinal d'une cohorte de foyers et d'individus durant 18 mois, et d'autre part la mobilisation articulée de différentes méthodologies d'observation des pratiques alliant questionnaires, données de trafic, observations et entretiens.

Cohortes et panels

Suivre l'évolution des pratiques

Identifier et étudier les usages émergents et entrelacés suppose d'avoir un outil de suivi temporel des différents usages que l'on souhaite observer. Il faut en effet avoir une base actualisée avec une temporalité réaliste, qui permette ce suivi. L'objectif de suivi temporel va pour autant plus loin que la simple détection de phénomènes émergents. Il permet aussi, au niveau individuel, et non plus seulement au niveau macro, de suivre des parcours d'usage. C'est là un objectif supplémentaire fixé au projet Entrelacs : nous voulions pouvoir contextualiser les pratiques de télécommunication et de loisirs

culturels à l'aune d'un historique individuel d'usage. Les contextes de vie – équipement, cycle de vie, événements ponctuels – lorsqu'ils changent, impactent-ils les modes de communication, l'accès aux biens culturels ou les comportements de loisirs numériques ?

Classiquement, du point de vue de la temporalité de la recherche, il existe trois grandes catégories d'études aspirant à la représentativité statistique : des enquêtes à une seule vague de questionnement, des enquêtes répétées dans le temps avec un questionnement comparable sur des échantillons différents, et finalement des « vrais panels » sur une cohorte suivie dans le temps. (1) Le premier type est en effet le plus fréquent. Dans le champ de notre investigation, par exemple, la première enquête publique en France sur la sociabilité (dite *Enquête contacts entre les personnes*)[135] repose sur un questionnaire unique et un carnet de rencontres auto-administré tenu par l'enquêté sur un court laps de temps (7 jours). C'est une enquête *ad hoc* qui questionnait en profondeur la sociabilité des individus[136]. (2) La seconde approche qui vise un état de lieu mais aussi le saisi de la transformation des pratiques, concerne les enquêtes permanentes qui sont reconduites régulièrement sur un sujet particulier. Dans notre domaine, un bon exemple est l'enquête *Pratiques de communications des Français*[137]. Cette enquête a débuté en 1980. Elle reproduit la même problématique sur un échantillon de mille foyers français où l'ensemble des individus de plus de 11 ans sont interrogés. Les comportements sont ici colletés de manière déclarative. L'enquête est répétée selon la périodicité jugée pertinente ; au début 10 ans, l'accélération des changements technologiques ont motivé la réduction de cette période à 7 ans, puis à 3 ans. (3) Enfin, en ce qui concerne la méthode de panel, à notre connaissance, il n'existe actuellement aucune recherche publique sur les TIC de ce type en France[138]. En Europe, en Pologne par exemple, un panel *Diagnoza Spoleczna* pose un certain nombre des questions sur les usages des TIC,

---

[135] Conduite conjointement par l'INSEE et l'INED au début des années 1980 - cf. Héran 1988. La description de la méthode sur : http://www.cmh.ens.fr/acsdm2/enquetes/enqcont.php.

[136]Elle a ensuite été intégrée dans une enquête permanente de l'INSEE avec un questionnement réduit sans un rythme de passation défini (cf. Blanpain et Pan Ké Shon 1998).

[137] Une enquête conduite au sein de France Télécom (Chabrol et Périn 1993), sa troisième vague a fait objet d'un travail de thèse (cf. Rivière, 2000), les vagues suivantes sont exploitées par l'opérateur historique du téléphone en exclusivité.

[138] Les panels d'audience ou d'équipements, à l'exception du panel privé Médiamat de Médiamétrie basé sur les mesures directes par « audimètre » des chaines TV regardées à domicile, ne suivent pas de cohorte de panelistes mais procèdent à des tirages d'échantillon à chaque vague de questionnement.

comme un des sous-thèmes de la recherche, à une cohorte de foyers où toutes les personnes de plus de 16 ans sont interrogées tous les 3 ans depuis 2000[139]. A noter aussi un panel de British Telecom (*UK Home On-line*) (Anderson et Tracey 2001) et sa réédition internationale mis en place par le projet européen *e-Living* axés sur les usages des TIC dans six pays[140].

Chaque choix méthodologique a bien évidement ses avantages et ses inconvénients. (1) L'enquête *ad hoc* permet d'adapter le questionnement à la situation immédiate du contexte technologique du moment. Cela est particulièrement important dans le cas de la rapide transformation des technologies de l'information et de communication depuis la fin des années 1990. Cependant, la comparaison entre différentes recherches n'est pas aisée, sauf pour des variables les plus basiques. L'étude de l'évolution des pratiques complexes est en conséquence très difficile. (2) Les enquêtes permanentes assurent la comparabilité des variables entre les différentes moments dans le temps. Leur point fort est en effet la mise en relation des différentes périodes d'observation, soit la possibilité d'analyse des évolutions. Le point faible, c'est bien évidement le fait que les personnes interrogées à t_1 ne sont pas les mêmes que celles questionnées à t_2, t_3, etc. En conséquence, on ne peut traiter les changements constatés qu'à la manière de deux enquêtes séparées, mais unies par le champ de questions et les caractéristiques des échantillons harmonisés, sans pourtant pouvoir aborder sérieusement la question de causalité. (3) Le suivi d'une cohorte est sans doute la méthode la plus complète pour suivre l'évolution des comportements ou des opinions. Elle permet l'analyse des transformations des réponses du même individu, questionné ou observé sur une longue période. Cette méthode comporte aussi, hormis son intérêt indéniable et la robustesse des conclusions sur le processus observé hors paire, plusieurs inconvénients pratiques. C'est la méthode la plus onéreuse et la plus complexe à mettre en œuvre parmi les techniques de recherche citées. Le point le plus délicat est ici la gestion de l'échantillon, en particulier le phénomène d'attrition et des corrections à apporter à l'échantillon posent de nombreux problèmes techniques.

---

[139] Pour une description en français voir : Batorski et Smoreda 2006.
[140] Voir : http://www.eurescom.de/e-living

Notre propre choix méthodologique s'est porté sur un dispositif de type panel construit autour de deux types d'outils d'observation directe et continue du comportement des participants (systèmes de facturation téléphonique : fixe, VoIP et mobile et sonde PC enregistrant les actions sur l'ordinateur). Formellement, nous avons construit une cohorte qui répond à un questionnement au début et, 18 mois plus tard, à la fin de la recherche. Cependant notre dispositif comporte plusieurs sessions de questionnement couvrant un vaste champ d'interrogations mais qui ne sont pas reprises à la manière du panel classique. Nous sommes donc ici face à un dispositif mixte, à la fois longitudinal, du point de vu des observations très précises des pratiques de communication sélectionnées[141] et des questionnaires du début et de la fin de la recherche, et transversal, avec des prises d'information uniques.

Construction d'un échantillon d'individus et de foyers

Les enquêtes divergent quant au choix de la temporalité de la recherche, mais également suivant le type d'échantillon qu'elles construisent. Selon la problématique de la recherche on utilise soit un échantillon des individus, soit un tirage des foyers. Le premier étant plus fréquent dans le cas des enquêtes qui portent sur les pratiques ou les représentions des TIC (par définition individuelles), le second est souvent utilisé dans les études des équipements ou des dépenses (généralement plus collectifs) des foyers où une personne devient le porte parole du ménage. Plus rares sont les études qui s'efforcent de tenir les deux échantillons au même temps. Dans le cas d'INSEE, on utilise par exemple la technique de choix aléatoire d'une personne dans chaque ménage tiré au sort (l'individu Kish) comme répondant.

Pour notre problématique de recherche, la façon dont les études ont approché la problématique des usages des TIC est historiquement associée à l'étude du téléphone fixe comme équipement collectif du foyer. Cette ligne téléphonique sert néanmoins à des utilisateurs individuels, la problématique du partage et des pratiques de communication personnelles était donc également immédiatement visible. En conséquence, dès les premières recherches (Chabrol et Périn *op.cit*) la double vision

[141] L'utilisation d'une sonde PC à domicile ne permet pas d'observation directe des usages hors domicile, idem pour les données des téléphones qui sont accessibles seulement pour les clients de France Télécom ou Orange – les informations manquantes ont été approchées par les questionnaires.

équipements – pratiques à été intégrée à travers l'échantillon des foyers où on interroge l'ensemble des individus concernés.

L'usage des TIC mobilise des ressources individuelles ou collectives au niveau du foyer. Le mobile est traditionnellement un outil individuel, mais finalement nombreux sont les cas de partage, pour passer un appel, pour envoyer un SMS, pour jouer, naviguer, etc. L'ordinateur, peut selon les cas être un outil individuel ou collectif. Selon la duplication de cet équipement, ou selon la place où on l'installe dans le domicile, ou selon encore la composition du ménage, il va être individuel ou partagé. Et il existe ensuite de nombreux degrés de partage, suivant l'implication et le temps d'usage de chacun des individus du foyer. Enfin le téléphone fixe, même avec la multiplication des lignes au sein du domicile, va tendanciellement être un outil collectif : toutes les personnes présentent peuvent répondre à un appel ; toutes les personnes du foyer sont susceptible de l'utiliser. Pour autant, les communications restent globalement individuelles.

Ces différents outils se déploient également sur des temporalités différentes : envoyer un SMS ou lire un mail peut ne prendre que quelques secondes, une session de chat ou un coup de fil prennent généralement plus de temps, immobilisant potentiellement la ressource communicationnelle. Les différentes situations de partage, associées aux durées d'usage différentes, engendrent des problèmes d'accès aux ressources, et de leur disponibilité. Il était important de comprendre pour nous, le lien qu'il existe entre la concurrence d'accès aux ressource et le choix des outils mobilisés pour communiquer. Il était également important de comprendre qui dans le foyer communique avec quels outils, afin d'évaluer les situations d'influence potentielles, sur l'usage de ces outils. Le lien qu'entretiennent les individus entre eux sur le partage des ressources structure en effet l'usage même de ces ressources. Rendre compte de ces différentes configurations suppose d'interroger tous les individus d'un foyer, et ceci pour plusieurs raisons. En premier lieu, même si la personne de référence (le « chef de ménage ») est susceptible de faire état de qui utilise quoi dans son foyer, la multiplicité des questions (usage du mobile de tous les individus, accès au PC, usage du fixe) aurait rendu l'administration du questionnaire compliquée (plus d'une heure de questionnement pour des foyers de 4

ou 5 personnes !). Interroger tous les individus permet de répartir la pénibilité de l'exercice. Deuxièmement, le « chef de ménage » est souvent incapable de décrire finement l'usage qu'a sa famille des différents outils de communication (avec qui, temps d'usage, etc.). En conséquence, il risque de déformer la réalité en rendant compte de l'usage de tel outil pour telle personne. Il est alors possible de lever ce problème en interrogeant tous les membres du foyer. Enfin, certaines informations ne sont pas forcément connues de tous : il peut s'agir d'informations sur la description technique d'un outil ou sur des usages développés par certains membres de sa famille et méconnus de la personne interrogée.

Être représentatif au niveau individu et au niveau foyer tout en suivant les usages émergents

L'interrogation de l'ensemble des membres des foyers suivis rejoint un autre impératif du panel : être représentatif des ménages français métropolitains[142] (25 millions de ménages en France) et des individus (63 millions d'individus). La représentativité statistique de la population à ces deux échelles suppose en effet qu'on ne puisse se contenter d'interroger le « chef de ménage »[143] seulement. Nous avons besoin d'avoir toutes les couches de la population interrogées, afin de pouvoir revenir à une représentativité statistique des individus. Pour lever ce problème, il était également possible de procéder à un tirage aléatoire des individus interrogés, puis de les questionner sur les caractéristiques de leur ménage. Mais avec cette solution nous retombons dans les travers évoqués plus haut : l'asymétrie d'informations sur les caractéristiques d'un ménage génère des biais de réponse, voire de la non-réponse. Comment par exemple demander les revenus de son ménage en interrogeant un adolescent de 14 ans ? Recruter des foyers, et interroger tous ses membres en adaptant les questionnaires apparaît donc être la solution appropriée à ces différentes contraintes et exigences.

---

[142] Un ménage ou « foyer » est défini dans notre étude dans les mêmes termes que ceux de la définition de l'INSEE, à savoir « ensemble des occupants d'une résidence principale, qu'ils aient ou non des liens de parenté ».

[143] Le chef de ménage, ou personne de référence du ménage, est l'homme dans le cas des couples, le parent dans le cas d'une famille monoparental ou l'actif le plus âgé s'il y a ambiguïté.

En pratique, nous avons réalisé pour le recrutement un tirage mixte d'individus. Certains ont été recrutés aléatoirement, en générant au hasard des numéros de téléphone du domicile ou mobile. D'autres ont été recrutés *via* certains sites internet, qui renvoyaient sur un formulaire de recrutement. Enfin, les deniers ont été tirés de façon aléatoire dans le fichier client de notre prestataire de recrutement[144]. Pour tous les individus joints (adultes en position de « chef de ménage »), nous avons administré un questionnaire court permettant de leur expliquer la problématique de l'étude, et de recueillir leur consentement, au nom des autres membres du foyer, de participer à l'enquête ; ce questionnaire permettait également de vérifier les quotas de recrutement. Si les quotas étaient dépassés pour le profil en question, la procédure s'arrêtait, et l'individu n'était pas recruté. A cette étape, nous disposions d'informations sur tous les membres du ménage (âge, sexe, profession, détention d'un mobile), ainsi que sur le foyer lui-même (habitat, taille d'agglomération, équipement en télévision, ordinateur et connexion internet). Ces informations étaient donc recueillies auprès d'un seul des individus du foyer. Dans les étapes suivantes, comme évoqué plus haut, nous avons interrogé tous les membres du foyer individuellement. Nous avons respecté pour cela la barrière déontologique des 11 ans : les individus plus jeunes n'ont jamais été interrogés directement. Cette contrainte ne fut pas trop lourde, dans la mesure où les jeunes enfants ne développent que peu de pratiques indépendantes, autant au niveau communicationnel qu'au niveau des loisirs incorporant le multimédia et le numérique. Les informations que nous avons recueillies *a posteriori* concernant cette cible confortent ce choix : 4,5 % des 10 ans ont un mobile en propre ; ce taux est négligeable pour les plus jeunes. Les moins de 11 ans totalisent par ailleurs 4 % à 6 % des taux d'usage du PC dans ces foyers là.

Afin d'être représentatifs de la population française métropolitaine, nous avons ensuite redressé notre échantillon sur des données de références fournies par l'institut Médiamétrie. Nous avons pour cela utilisé un calage sur marge (l'une des procédures de redressement des enquêtes de l'INSEE), permettant d'être représentatifs sur différents critères : âge et CSP du chef de ménage, taille du ménage, présence d'enfants de moins de 12 ans, région d'habitat, taille d'agglomération et taux d'équipement en téléphonie

[144] Le recrutement et la gestion du panel ont été confiés à la société Médiamétrie.

fixe, mobile et internet. Ces données de redressement sont trimestrielles. De cette manière, nous pouvons calculer les poids pour que l'échantillon soit représentatif d'une population en forte mutation, notamment sur l'équipement internet, et ceci pour toute la période d'observation.

La constitution de l'échantillon a également été guidée par notre volonté de suivre des usages émergents. Il était en effet important de pouvoir incorporer à nos problématiques la forte croissance des services de communication et de loisirs. Par définition, les usages émergents touchent un nombre restreint d'individu, au moins dans les premières périodes. Quantifier et décrire finement ces procédés d'émergence offre une contrainte supplémentaire : surreprésenter les cibles potentielles de ces nouveaux services, afin d'obtenir des effectifs suffisants[145]. Pour répondre à cette contrainte, nous avons opéré une déformation de l'échantillon sur les taux de connexion internet, cible habituellement privilégiée de ces nouveaux services. Les pondérations associées à l'échantillon permettant de revenir à la population française.

Tableau 21. Comparaison de l'échantillon du panel Entrelacs et de la population : équipement en TIC en 2005

Équipement du foyer	% panel	% France
Fixe	5,3 %	17,9 %
Fixe-Mobile	17,2 %	29,4 %
Mobile	11,2 %	16,3 %
Fixe-Internet	9,9 %	1,8 %
Mobile-Internet	5,6 %	1,9 %
Fixe-Mobile-Internet	50,7 %	32,8 %
Total foyers	*100 %*	*100 %*

Plus précisément, le tableau ci-dessus montre les déformations opérées sur la base des équipements en téléphonie fixe et mobile et en connexion internet du foyer. Notre échantillon est ainsi composé de 66,2% de foyer connectés à internet ; ils n'étaient que 36,5% à l'époque du recrutement, en avril 2005. L'effectif des foyers internautes étant presque doublé, nous avons pu identifier et décrire avec une précision accrue

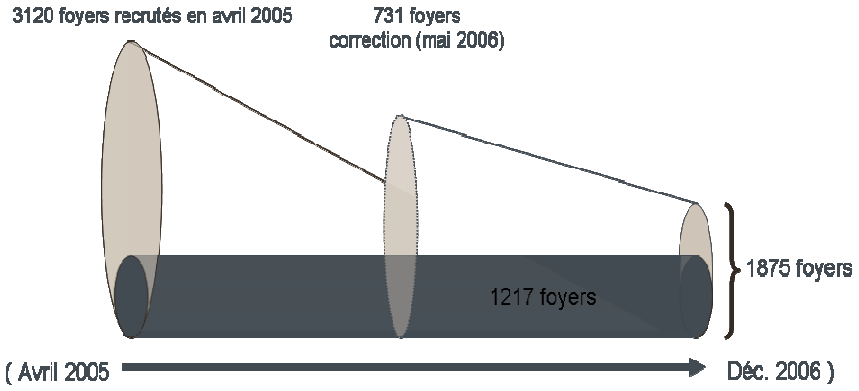
[145] La surreprésentation des foyers bien équipés en TIC est une méthode qui a été utilisée dans le cas du panel de British Télécom également - cf. Anderson 2005.

l'émergence de nouveaux phénomènes tels que, par exemple, l'accès à la téléphonie sur IP ou la consultation de contenus vidéo sur *YouTube* ou *DailyMotion*. En revanche, nous perdons de la précision sur les foyers non internautes. L'expérience a montré qu'il s'agit de cibles plus homogènes sur leurs usages, cette homogénéité plaide alors en la faveur d'une sous-représentation de ces foyers dans le cas de notre problématique. Les effectifs ont besoin d'être moindre, pour atteindre une précision satisfaisante.

Dimensionnement et attrition du panel

Au cours de presque deux années qu'a duré le suivi du panel Entrelacs, certains foyers recrutés ont inévitablement mis un terme à leur participation à l'enquête. Pour gérer ce phénomène tout en conservant des effectifs suffisants pour assurer la représentativité du panel tout au long de l'enquête, 3.120 foyers ont été initialement recrutés en avril 2005. Près d'un millier n'a pas répondu déjà à la première enquête : cela représente un taux de chute très important, imputable principalement à l'effet du premier contact téléphonique pour les foyers recrutés en ligne. Pour beaucoup, le cadre de coopération, plus intrusif qu'il a pu être compris lors du recrutement en ligne, dépassait la limité envisageable. Les enquêtes suivantes ont généré des taux de chute beaucoup mois importants, allant de 10 à 20%. Ce phénomène d'attrition a été anticipé lors de l'élaboration de l'enquête. C'est la raison pour laquelle nous avions prévu au bout d'un an un recrutement complémentaire, 731 foyers dans notre cas, pour palier la fragilité des analyses sur des effectifs plus faibles (voir Figure 35).

Figure 35. Évolution de la taille de la cohorte Entrelacs



L'échantillonnage du recrutement complémentaire a été réalisé de façon à combler des profils fragiles en effectif. Certains profils ont arrêté leur coopération plus massivement, et il a fallut leur donner un poids plus important lors de la phase de recrutement complémentaire. Parmi eux figurent notamment les foyers avec enfants, et les abonnés à des options de voix sur IP.

Bien entendu, nous n'avons pu interroger ce sous-périmètre avec la même densité de questionnement que le périmètre initial. Le nombre d'enquêtes s'élevait déjà à quatre pour ces derniers, et poser l'intégralité des questions aux nouveaux venus eut été fastidieux. Seules les questions jugées primordiales ont donc été administrées pour ce périmètre. Ils ont été recrutés pour 6 mois, si bien que les problématiques de suivi longitudinal les concernant ont également été abandonnées : seul le suivi de leur trafic mobile et fixe (avec la mobilisation de l'historique des appels stocké dans les SI des opérateurs[146]), et le monitoring des données de la sonde installée sur l'ordinateur à domicile ont été mis en place. La fonction de ce recrutement complémentaire était bel et bien de fortifier les effectifs, pour permettre des analyses « en coupe » plus solides lors de cette dernière période d'enquête.

Richesse des données et des questionnements

Le dispositif Entrelacs avait pour objectif de saisir les pratiques sociales de façon à la fois synchronisée et dynamique afin de questionner dans un même protocole la configuration et l'évolution des usages. Étudier les usages enchevêtrés des différents médias dans l'entretien des relations entre les personnes exigeait un dispositif d'enquête capable de rendre compte des usages de technologies habituellement traités de manière disjointe dans les études existantes. Pour analyser les entrelacements des usages dans les pratiques de communication actuelles, il nous fallait pouvoir d'abord les décomposer selon leurs différentes dimensions (communication vocale, textuelle, navigation sur le Web, échange des fichiers…), au grain le plus fin comme le plus macro.

---

[146] Pour des raisons légales (contentieux commercial, enquête judiciaire…) le système d'information permet un retour sur les communications échangés pendant les derniers 12 mois. Avec l'accord de nos nouveaux panélistes nous avons donc pu synchroniser leurs comportements de communication téléphonique avec ceux des autres participants.

Méthodologies d'observation combinées

Pour répondre à cette exigence, nous avons mis en place un dispositif combinant les différentes méthodologies de la sociologie des usages. Trois systèmes de suivi hétérogènes ont été mobilisés : une sonde installée sur l'ordinateur des foyers équipés d'internet, un recueil du trafic détaillé du mobile et des lignes de téléphonie fixe et IP (VoIP), pour les personnes abonnées chez Orange, ainsi qu'un ensemble de questionnaires papier ou téléphoniques soumis périodiquement aux enquêtés. En complément de ces trois sources de données, des entretiens ont été menés auprès de sous-échantillons du panel pour l'étude de certaines problématiques afin de saisir finement les logiques d'usage. L'enquête s'appuie ainsi sur l'articulation entre l'analyse des traces d'usage et l'analyse des informations issues des questionnaires et des entretiens ciblés, résolument envisagées comme complémentaires.

En se fondant sur l'expérience accumulée par notre laboratoire de recherche dans le domaine d'analyse de *traces d'usages* des TIC[147], nous avons déployé des systèmes d'observation permettant d'articuler les comportements de panelistes sur ces différents réseaux techniques durant 18 mois. Cette collecte des traces électroniques en continu autorise ensuite leur recomposition grâce au marquage temporel de chaque événement. Cette collecte automatique de traces d'usages concerne les usages PC et internet d'une part, grâce à une sonde, et les échanges supportés par les outils de la téléphonie (fixe, VoIP, mobile, SMS/MMS).

Côté données d'usage PC, une sonde logicielle est installée sur l'ordinateur des panelistes internautes, permet le recueil individualisé de traces d'usage : logiciels utilisés et page Web visitées, le tout horodaté à la seconde. Des outils d'enrichissement et de traitement, permettant de catégoriser ces deux types de données, ont été développés au sein de notre laboratoire[148]. Le premier, *CatSoft* permet, à partir du nom de l'exécutable relatif au logiciel utilisé, de cataloguer celui-ci en catégories et sous-

---

[147] Pour les données du trafic téléphonique : cf. Smoreda et Licoppe 1998 ; Licoppe et Smoreda 2000 ; Mallard, 2003. Pour les données internet : cf. Beaudouin et al. 2002 ; le numéro 116 de la revue *Réseaux* (Beaudouin et Licoppe 2002) ; Ziemlicki 2005.

[148] Voir : Beauvisage 2007.

catégories appropriées. Le second, *CatService*[149], analyse l'adresse associée à la page internet visitée, et, *via* une série de règles, de le classer en catégories et sous-catégories de contenus visités. Ces deux outils permettent alors de construire des agrégats fiables, par exemple sur des durées d'usage de messagerie instantanée, de consultation de sites de rencontre ou de partage vidéo, ou encore de la consultation de messageries électroniques.

Le trafic téléphonique détaillé est quant à lui recueilli au sein des systèmes d'information de France Télécom et d'Orange, c'est la raison pour laquelle seuls les abonnés à l'opérateur peuvent être suivis de cette façon. Ces données contiennent de façon désagrégée tous les appels, SMS, MMS passés ou reçus, de façon horodatée, et ce pour la téléphonie fixe (classique et VoIP) comme pour la téléphonie mobile.
Ces données permettent de décrire finement les usages de l'ordinateur, du mobile, du fixe et de la VoIP (des abonnés Orange pour ces trois derniers), tant au niveau agrégé (durée d'usages, nombre de correspondants téléphoniques) qu'au niveau temporel (heure de la journée, de la semaine) ou longitudinal (évolution sur 18 mois).
Enfin, le troisième système mis en place est la série de questions posées de façon répétée au cours des 18 mois. Les éléments sociodémographiques ont été sondés trois fois au cours des 18 mois, avec la possibilité pour les internautes de mettre à jour spontanément les informations sur le ménage. Les éléments d'équipements télécom et informatique, ainsi que certaines pratiques de communication et sociabilité ont été sondés une fois au début, et une fois à la fin des 18 mois. Le processus de questionnements longitudinal est beaucoup moins efficace que les deux autres pour le suivi des usages. Il ne s'agit en effet pas d'un suivi temporel continu, mais bien d'une mise à jour concernant certaines informations.

Répondre à des problématiques à la croisée des champs disciplinaires

Ce sont au total six questionnaires qui ont été administrés sur une période de 18 mois à l'ensemble des foyers et des individus de plus de onze ans membres de ces ménages. Ces questionnaires avaient pour objectif de qualifier ce que le suivi d'usage automatique

---

[149] Le dispositif *CatService* a été constitué lors des projets TypWeb et SensNet menés par notre laboratoire à France Télécom R&D. Voir notamment le n°116 « Parcours sur Internet » de la revue *Réseaux*, ainsi que Beauvisage, Beaudouin et Assadi 2007.

ne voyait pas, dans le cadre de l'*entrelacement* des pratiques de communication, de consommation culturelle, et de loisirs. Comme nous l'avons évoqué en introduction de cet article, cette problématique se situe à la croisée de plusieurs champs disciplinaires : sociologie des usages, de la famille, des pratiques culturelles, ethnographie, etc. Nous avons essayé de nous inspirer de ces différentes approches dans la construction des questionnaires. Ainsi, avons nous confronté des spécialistes des différentes disciplines, pour évaluer dans quelle mesure il était possible d'insuffler à nos questionnements des sensibilités parfois hétérogènes. Nous nous sommes également inspirés d'enquêtes existantes faisant référence sur le sujet, de façon à pouvoir réaliser un comparatif *historique* viable, comme par exemple l'enquête des pratiques culturelles du Ministère de la Culture (Donnat 1998). L'un des enjeux pour nous était de comprendre comment les pratiques culturelles et de loisir se transforment avec la multiplication des terminaux offrant un accès à des contenus. Est-ce que la forte croissance des offres de services proposant l'accès à ces contenus transforme les pratiques ? Pour répondre à ces questions, nous nous sommes callés sur l'enquête des pratiques culturelles, afin d'évaluer les transformations dans les pratiques au cours des dix dernières années, par des jeux de comparaison.

Une autre de nos préoccupations majeure recouvre ce que nous avons intitulé « la gestion des temps sociaux ». Les frontières entre le travail et la vie privée se désagrègent, fragmentant ainsi le temps des individus ; il existe alors une tension omniprésente générant des besoins d'organisation, et le recours aux technologies de communication et d'information devient ainsi primordial. La gestion des temps sociaux s'exprime alors également au domicile, où l'accès aux ressources (de loisirs, de communication, etc.) peut devenir problématique, notamment dans les foyers pluripersonnels. Nous avons voulu attaquer cette question de front, en demandant aux panelistes de remplir une grille d'emploi du temps, pour une journée donnée. Nous inspirant de l'enquête emploi du temps de l'Insee[150], nous leur avons demandé, heure par heure, de nous décrire les lieux fréquentés, les personnes rencontrés, et les activités réalisées parmi une trentaine d'item. Ce fut pour nous une bonne façon de répondre à

[150] Enquêté coordonnée par Françoise Dumontier (cf. Dumontier et Pan Ké Shon 2000).

ces questions relatives à l'usage du temps au travail, en déplacement, ou à la maison dans des situations d'isolement ou de coprésence.

Les ethnographies du domicile ont mis en évidence différents modèles explicatifs d'agencement des équipements informatiques et audiovisuels (Pharabod 2004a). A l'heure de la convergence des terminaux et de l'émergence des réseaux domestiques, il est crucial de comprendre les choix de disposition de ces équipements inter-reliés, et la conséquence pratique sur leurs usages et leur distribution au sein des individus du ménage. Afin de conforter ces résultats au niveau quantitatif, et d'en comprendre les mécanismes, nous avons mis en place une grille de description des équipements, localisés dans les foyers. Cette grille de description a été montée par les spécialistes de la discipline.

Au-delà ces études ou enquêtes spécifiques, nous avons également mobilisé les outils classiques d'administration de questionnaire, utilisés en sociologie de la famille et en sociologie des TIC. Nous avons fouillé les problématiques de dynamiques familiale associé au cycle de vie de personnes : comment se négocie l'accès aux équipements domestiques ? Quels schémas d'autorité parentale sont développés dans les ménages ? Peut-on faire un lien entre le degré d'autonomie d'individus en couple et leurs usages des technologies de communication ? Ces questionnements, qui sont au cœur de la problématique *d'entrelacement* ont été injectés dans l'un de nos questionnaire (Kaufmann 1999 ; Segalen 1991 ; Singly 1996).

Bien entendu, l'arrière plan de la sociologie des usages des techniques a été intégré à l'enquête. Nous avons fait décrire par les interviewés les outils de communication qu'ils utilisent pour joindre les différentes catégorise de lien social. Nous avons regardé les lieux d'usage ces différents outils : au travail, en déplacement, sur d'autre lieux. En effet, les outils de suivi automatique des usages d'internet de la téléphonie fixe se cantonnant au domicile, il était primordial d'avoir un cadrage général sur l'usage à l'extérieur, au bureau, à l'école… Nous avons sondé et qualifié l'éventuel partage de certains outils entre les membres du foyer (la ligne téléphonique, téléphone/s mobile/s, ordinateur, etc.).

Tableau 22. Description sommaire des thèmes des questionnaires du panel

Enquête	Type	Foyer (a)	Individu (b)
Recrutement	téléphone, en ligne	composition du foyer détaillée, résidence (localisation et description), équipements télécom et PC n = 3123	n = 6369 (tous)
Recrutement complémentaire	téléphone	n = 731	n = 1743
Cadrage initial	téléphone	Abonnement tv et internet n = 2262	usages internet et téléphone, supports numériques, compétences techniques, équipements et usages du mobile, déplacements quotidiens n = 4261 (+ de 11 ans)
Questionnaires auto-administrés	postal	logement et équipements (matrice pièce x équipement x fonction de la pièce), équipements portables n = 1555	pratiques culturelles détaillées et sociabilités associées, usage du téléphone fixe à domicile n = 2839
Grille emploi du temps (auto-administré)	postal		rythme de travail / étude; idem dernière semaine ; grille emploi du temps d'une journée définie (lieux x activités x correspondants) n = 2533
Usages	téléphone		fréquence et usage TIC selon le type de réseaux, partage de mobile et du PC, sorties et relation sociales, contrôle parental et conjugal, frontière vie privée et personnelle n=1959
Cadrage final	téléphone	évolution équipement et abonnements (téléphone, internet, tv) n = 1064	usages internet et téléphone, supports numériques utilisés n = 1953

a. répondant : personne de référence du foyer (« chef du foyer »)
b. tous les individus (de 11 à 79 ans) habitant le foyer

Le Tableau 22 résume les phases de questionnement déployées. Les questionnaires mentionnés ci-dessus ont été complétés par des enquêtes d'évolution, où le foyer était contacté deux fois durant la durée du panel, pour vérifier les changements dans la compostions du foyer, ses abonnements et équipements en TIC et éventuellement permettre d'ajuster les autres outils d'observation (ex. une nouvelle ligne téléphonique, changement de numéros, un nouvel ordinateur…). A cette occasion la consommation du

téléphone pour les foyers / personnes qui ne pouvaient pas être observés de manière automatique (les clients des autres opérateurs qu'Orange) était questionnée également.
Nous avons également fait qualifier les correspondants téléphoniques importants observés dans le trafic téléphonique détaillé des panelistes clients chez Orange (pour le téléphone mobile) et/ou chez France Télécom (pour le fixe), afin d'analyser la compostions de leurs cercles relationnels médiatisés.

Enfin, nous avons mené cinq enquêtes qualitatives approfondies auprès de certains de panélistes. Profitant des nombreuses informations sur l'échantillon, il a été possible d'ajuster au mieux le recrutement pour ces enquêtes à leurs objectifs respectifs. La première enquête qualitative a été menée auprès de 10 foyers complets (32 individus). L'objectif était d'étudier l'interpénétration du réseau relationnel de chacun des membres d'une même famille et de mettre en regard deux dimensions principales du lien social : d'une part, les relations électives (familiales, amoureuses, amicales, etc.) et d'autre part, les formes concrètes et appareillées de contacts qui actualisent ces relations (Granjon, Blanco, Le Saulnier et Mercier 2007). La seconde enquête a porté sur l'entrelacement des outils de communications. En choisissant 20 individus communiquant sur plusieurs supports (mail, messagerie instantanée, SMS ou MMS, téléphone mobile ou fixe), nous avons pu décrire finement les contextes de mobilisation de ces différents modes. Ces contextes sont aussi bien composés du lieu, du moment, de l'entourage présent, des outils à disposition ou encore de la projection qu'on se fait sur la situation de l'interlocuteur que l'on souhaite joindre. L'objectif du troisième terrain (12 foyers observés, 28 individus interrogés) était de mieux comprendre la manière dont sont partagés ou individualisés les contenus culturels au sein de la famille. Leur numérisation, ainsi que la diversification des lecteurs, autorisent une plus grande circulation des contenus entre les membres du foyer mais ne favorisent guère le partage de moment d'écoute collective qui se fait surtout autour de la télévision et la radio. La quatrième enquête comporte une trentaine d'entretiens semi-directifs auprès des jeunes amateurs de musique (Granjon et Combes 2007). Elle examine les nouvelles formes de consommation musicale à travers les récentes technologies numériques et rend compte des dynamiques sociotechniques qui président aux différentes procédures d'écoute, de découverte, de partage et d'archivage des contenus de musique numérique. Le dernier

terrain a ciblé spécifiquement les utilisateurs de classes populaires, Vingt-trois individus âgés de 40 à 60 ans ont été interviewés à leur domicile sur leurs pratiques de loisir et la sociabilité développée autour de ces pratiques afin d'éclairer les données issues des analyses des questionnaires (Gire, Pasquier et Granjon 2007).

Au total, ce sont plus de deux mille variables simples provenant des questionnaires posés à deux niveaux, individuel et foyer. Les données des trafics, téléphones et ordinateur, collectées en permanence durant la période d'enquête (horodatées à la seconde) constituent la second partie d'information réunie. Cet entrepôt de données a servi aux différents groupes thématiques constitués pour la construction des indicateurs adaptés à leurs problématiques[151]. Ces indicateurs ont ensuite été partagés avec l'ensemble de l'équipe de recherche pour encourager la multidisciplinarité de nos approches.

Conclusion

A l'heure du bilan de ce projet complexe et ambitieux, quelques points méritent d'être particulièrement soulignés. Du point de vue technique, tout d'abord, le projet a réussi à mettre en place et à faire vivre un panel avec une cohorte longitudinale de plus mille foyers suivis sur une période de près de deux ans. L'ensemble des dispositifs de collecte des données ont été déployés et coordonnés correctement, ce qui constitue en soi un motif de satisfaction étant donné la difficulté à articuler les différentes sources de données, et la dimension innovante et quasi-exploratoire d'un tel dispositif. Sur le plan de la gestion du panel, certains écueils n'ont pas été évités : le recrutement en ligne, sur un site internet dédié, décidé pour réduire le coût d'opération, s'est révélé être une erreur. Les foyers acceptant la participation avec un clic de souris, ont très fortement déserté le panel au premier contact téléphonique, et n'ont visiblement pas pris le soin de lire en détail l'engagement pris. Un autre point de difficulté dans un tel dispositif tient également à la multiplication des périmètres, chaque enquête ayant son lot de non-réponses ; combiné avec la définition trimestrielle d'un jeu de poids spécifique à chaque

[151] Thomas de Bailliencourt, Thomas Beauvisage et Cezary Ziemlicki ont assuré la gestion de ces bases de données.

périmètre, ce phénomène ajoute une complexité certaine dans la manipulation des données. La prise en compte des équipements (téléphones et internet) comme variable de quota a également fortement compliqué la tâche de construction des poids pour garder la représentativité statistique de l'échantillon pour chaque traitement réalisé.

Ces écueils, inévitables pour un dispositif largement exploratoire dans son montage même, ne sauraient remettre en cause la validité globale. Dispositif original et pluridisciplinaire, Entrelacs marque l'adaptation des méthodologie de la sociologie des usages dans le contexte de l'intrication de plus en plus forte entre contenu, services et communication, et leur distribution sur des supports de plus en plus variés. Hormis les analyses originales de l'entrelacement des usages des différents outils et services de communication et contenus numériques, les données produites ont également permises le cadrage et le lancement des études qualitatives. Ce mixage des méthodologies de l'enquête et des entretiens ciblés, un fait encore trop rare dans notre discipline, a permis de chercher les explications des logiques d'usage naissant autour des l'intégration de technologies d'information et communication dans la vie quotidienne.

Cela étant, dans la mesure où un dispositif d'observation ne saurait se justifier à lui seul, c'est dans les résultats et les travaux de recherche produits grâce au dispositif Entrelacs que l'on trouvera les éléments de bilan les plus probants. Le questionnement fondateur du projet sur l'entrelacement des pratiques de communication, des réseaux de sociabilités et des pratiques culturelles a ouvert le dispositif à un large éventail de problématiques et d'approches sociologiques. Si la pluridisciplinarité à l'œuvre dans un tel projet ne parvient jamais à éviter les périls de l'« œcuménisme disciplinaire », l'éventail des problématiques traitées par cette recherche dépasse de loin toutes les autres enquêtes sur les TIC connues. Le contenu de ce numéro de la revue Réseaux (Smoreda 2007), dont Entrelacs est la source privilégiée, atteste de ce foisonnement et dresse un portrait complet et complexe des pratiques entrelacées.

12. Extended sociability and relational capital management: Interweaving ICTs and social relations[152]

Par Thomas de Bailliencourt, Thomas Beauvisage, Fabien Granjon et Zbigniew Smoreda

For sociological inquiry, face-to-face encounters remain the prototype of interpersonal interaction. Following the seminal work of symbolic interactionism, the face-to-face communication process was placed at the heart of the simultaneous endeavor of construction of the self and the society (Berger & Luckmann 1966; Mead 1934). However, today's growth of "meeting technologies" and their extremely rapid integration into ordinary communication practices, raises the question of a possible reconfiguration of everyday sociability in relation to the new communication tools (see for example: Bargh, McKenna, & Fitzsimons 2002; Haythornthwaite 2002; Ling 2008; Lüders 2007).

In a previous work, we came to define interpersonal sociability as the flow of exchanges that people maintain with those to whom they are connected, having three distinct poles: the social network, the interpersonal exchanges themselves in the strict sense, "and the various technical means that are available at a given moment of time and that enable an exchange to happen. These poles both pose constraints on and provide resources for interactions; thus, all three poles shape the form that relational practices take" (Licoppe & Smoreda 2006: 297). A kind of technological shaping of social relations - highlighted in this definition - becomes a real theoretical issue for the sociology of communication. Indeed, the part of mediated interactions in the overall interpersonal exchanges is constantly growing (Kim, Kim, Park, & Rice 2007). As technology progresses, new patterns of mediated communication emerge and become important enough to be introduced into the analysis of sociability. However, can we claim that intensification,

[152] A paraître en 2009 dans R. Ling et S.W. Campbell (eds.) *Mobile Communication: Bringing Us Together or Tearing Us Apart?* Piscataway, NJ: Transactions.

enlargement, and complexity of the contemporary mediated interactions substantially transforms the mode of human sociability?

The growing role that ICTs play in everyday interactions should not be understood as a constitution of a special realm of exchange, separated or concurrent to face-to-face interpersonal interactions. Rather, we see in this process a set of small but significant displacements inside a larger relational system. Thus, we need to approach the multifaceted dialectic between ICT usages and individual relational resources by examining the incorporation of communication tools into the everyday life practices. We consider ICTs as one more socio-technical layer enabling individuals to maintain ordinary social links, which can somewhat diversify exchange formats, size or structure of the individual network.

Today, the various systems of communication converge on major tools: the computer and mobile phone. The same functions can be fulfilled by various services (SMS, email, IM, chat for text-based communication, for instance). It is thus urgent to enlarge the classic sociability analysis to "extended sociability" and take into account the whole range of ICTs used to contact one's personal network in different communication contexts. We propose here the notion of "ICT interweaving" to account for the way ICTs are integrated into the daily interactions. The question of interweaving communication tools and social relations points to a tension between individual equipment and its social network equipment trade-offs. In terms of equipment, the existing research has shown the differences in the modes and the rhythms of ICT appropriation within the various age groups and relational circles. They were mostly analyzed in terms of technology diffusion, the personal capacity of use and the desire towards ICT use. It was shown, for example, that the younger groups are more attracted to the new tools and they adopt them more easily (Jouët & Pasquier 1999; Ling 1999; Livingstone 1999). However, this explanation does not take into account all factors linked to the lifestyle variations between individuals according to the life cycle position, personal networks configuration, and generational dimension of the ICT appropriation trajectories.

In daily life, users operate permanent trade-offs between the different communication tools available. Their choice is associated with the subject's customs, with the possibilities and the presumed preferences of their correspondents and with the context in which we find each of the protagonists. Indeed, the asymmetries of equipment shape the choice of tools: for example, if a person wants to contact their mother, little accustomed to recent ICTs, they are probably going to choose to call her on her fixed phone, even if they possess the latest communication tools. In a quasi-mechanical way, the question of technological trade-offs will fully play in contacts between multi-equipped individuals. But we observe that the ICT trade-offs also activate more complex mechanisms which exceed the simple logics of equipment. In everyday interaction, tools are incorporated into exchange schemas constructed in relation to network composition. For example, teenagers use easily SMS to coordinate with their peers who also use preferentially SMS, where older adults have tendency to use their cell phone communication for vocal communication. It is then important to see the social link as built into the choice of a communication tool, and the interaction contexts as presiding over this situational choice.

To analyze the interweaving of the ICT and the sociability, we will combine here various data sets: individual questionnaires, telephone and internet traffic measures and qualitative studies. Such combined approach is highly relevant to understand the patterns of mediated interpersonal communication (Kim at al. 2007). Our analysis is based on 2,730 individuals' statistically representative French panel which was running in 2005 and 2006, and articulated different data sources by mixing different research techniques: (1) detailed mobile and fixed telephone communication data from billing records; (2) home computer usage data, collected *via* a software installed on the panelists' computer and providing individual tracking of Web, mail and global PC activity; (3) phone and paper questionnaires, administrated periodically all along the 18 months of observation. We will mobilize here all these three data sources together with a specific contact diary study performed on a selected sub-sample of ten households where all the members were interviewed in depth about their social practices and networks (for more details on our research methodology see: Smoreda, Beauvisage, Bailliencourt, & Assadi 2007).

In this chapter we will first analyze the scope of the interlacing between various voice and text communication tools that mobilize telephony, SMS, IM and/or email and factors of their usage. By crossing intensity of usage and various means of communication, we will see how five different usage profiles organize the actual communication tools into differentiated patterns. Second, we will analyze how the age cohorts structure the equipment penetration rate as well as the trade-offs between tools in the communication between generations. Finally, we will examine the interweaving of tools and relations spread over the various social networks and their local negotiation in family and marital logics to emphasize the role of the family socialization frameworks in ICT usage.

"Extended sociability" in France

The research on face-to-face contacts seems to indicate a decline of discussion networks (e.g.: McPherson, Smith-Lovin, & Brashears 2006) which is sometimes interpreted as the social link dissolution under the pressure of the urban anonymous life and a more general contemporary individualization process (Putnam 1995). On the other hand, the telcos data systematically shows that the number of devices in use, the number of communication acts and the overall time devoted to this activity is constantly growing, and internet studies tend to show that internet usage is associated with more social interaction (Katz & Rice 2002). In our perspective, if we admit that social contacts are more and more intertwined with the technological tools of communication, the two results are not necessarily contradictory. Mediated exchanges are still closely related to physical interactions, but we also observe a kind of enlargement in relation management: a more or less clear functional equivalency between presence and mediated communication channels. This fact can be associated with the hypothesis of a new "connected presence" mode of sociability (Licoppe 2004). The role of mediated contacts in overall sociability is still growing, and makes the encounter only one instance of the interaction (albeit a privileged one). In this sense, the place has become less important than in the past, as we can reach or be reached by our correspondents in virtually every location (Janelle 1995). The interaction is partially "disembodied" as we can be present for the other without sharing with them the physical context. However,

most frequently, the people with whom we communicate *via* ICTs are more or less the same with whom we meet to talk, to work, to eat out, to have fun, etc. The classical organization of interpersonal relationships into time, space and activity patterns was not, up to now, profoundly transformed by ICTs. Even a relation started in the cyberspace still needs confirmation by face-to-face interaction before it becomes a "strong tie" (Kavanaugh *et al.* 2003; Norris 2003). The most significant transformation here is the increase of the overall number of "communication acts" whatever the communication channel (calls or any text-based communication). For the individuals, it implies a greater availability, but it also introduces new strategies in the choice of communication tool, which might involve the availability status of correspondents, their local situation, and the specificities of each tool.

Intertwining communication tools

Looking at French society today, we observe that "multimodal" communication has become a dominant practice: while 29% of French still use only voice communication to contact their network, all others have already adopted a kind of mixed, voice and text exchanges incorporating SMS, email, instant messaging, chat, etc. separately or all together (cf. table 23). The simultaneous use of voice and text communication functions offered by telephones and by the internet is now quite popular (34% of the entire population and as much as 55% if we look at those equipped with phones and the internet). This new means of communication is no longer reserved to geeks or technological virtuosi, but has become a standard way of keeping in contact with personal relations. Based on this fact, we need to conjointly analyze the usages of all those communication tools in order to shed more light on the contemporary forms of interaction.

Table 23. Communication channels used with close relationships: housemates, family, friends, acquaintances (N= 2,730)

	Individual equipment (**F**ixed – **M**obile phone – home **I**nternet)						
	F *20%*	FM *19%*	M *12%*	MI *1,5%*	FI *10%*	FMI *38%*	*overall*
No communication	5.3%	6.9%	6.6%	2.1%	2.4%	4.4%	*5.4%*
Voice only	89.8%	47.6%	13.7%	2.1%	15.3%	10.1%	*28.9%*
Voice & SMS	0.9%	26.0%	49.5%	5.6%	1.5%	6.3%	*17.0%*
Voice & internet (a)	1.6%	6.7%	3.8%	12.7%	62.8%	23.9%	*14.7%*
Multi-usage (b)	2.4%	12.7%	26.4%	77.5%	18.0%	55.4%	*33.9%*
Total	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

a. communication functions of the internet: email, IM, chat, etc.

b. voice and text communication (via mobile and via internet).

Age effect

As is common in ICT studies, the age of the person is the most important factor of the multiple channel communication adoption (as shown by a multivariate regression analysis). Nevertheless, this interweaving of tools is not a phenomenon restricted to youngsters. There is the clear tendency for mixed voice-text interpersonal communication up to the age of 50 (see: table above). The generational divide appears more in the combination of tools used. In cell phone and/or internet users, SMS and IM usages for private communication decrease with age but the email age trend is different (see: Figure 36). Young adults use ICTs in a more frequent and more diverse way. They build their communication practice in relation to SMS and IM, depending on the equipment at hand and online presence of their contacts. The older groups are more email oriented. The threshold can be positioned somewhere after 50. In particular, in younger users the correspondent circles are more diversified and less limited to "strong ties" than older groups. Notably their IM contacts include a larger number of acquaintances, like class or schoolmates: "we connect every day for school matters" (student, female, 20). Those exchanges do not substitute for face-to-face interactions but rather are their continuation or, sometimes, a transformation into more intimate, individual chatting, which can be difficult in a collective, school or work context. IM chat content appears also more varied in the younger group: work, hobbies, networking

and group leisure, file exchanges (music and/or video) are relatively frequent during IM sessions here.

Figure 36. Share of SMS, IM and email users by age group (equipped subjects)

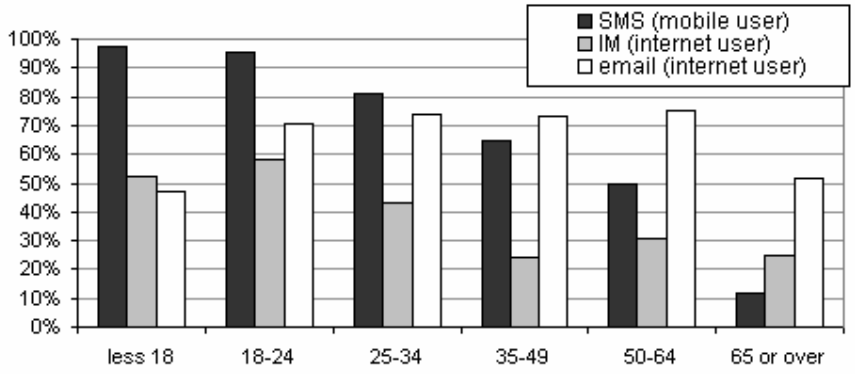


Table 24. Interpersonal communication channels with housemates, family, friends, and acquaintances by age group (N= 2,625)

	Less than 18	18 to 24	25 to 34	35 to 49	50 to 64	65 or more	total
Voice only	14.7%	-	8.8%	20.7%	39.6%	77.4%	30.6%
Voice + SMS	23.1%	22.9%	22.7%	19.8%	14.9%	9.1%	17.9%
Voice + internet (a)	18.6%	4.2%	12.8%	18.9%	21.9%	7.7%	15.6%
multi-usage (b)	43.6%	72.9%	55.7%	40.6%	23.6%	5.8%	35.9%
Total	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

a. communication functions of the internet: email, IM, chat, etc.

b. voice and text communication (via mobile and via internet).

Text messaging with friends

Beyond the age effect, the various technologies have an internal potential of segmenting communication practices: in particular, text communication. We can see an example in the analysis of means of communication with friends. The elective friendship network is more homogeneous in terms of the member's age and life cycle position than other personal networks (Fischer 1982): reducing the analysis to friendship relations helps us to neutralize the separated influence of those age and life cycle variables.

Telephone voice communication is largely used to contact friends (95% of French do it) but only 38% use SMS for this purpose. However, we can observe that the share of people using SMS with friends changes according to the friendship network size. While it is only 30% in people declaring small friend circle (less than 10), we observe 45% for

others. Therefore, in larger networks, SMS has a greater chance of being used for communication with friends. This relation is valid when equipment and individual socioeconomic characteristics are statistically controlled. Similarly, the frequency of encounters with friends goes together with the increase in SMS use: if friends meet at least once a week, SMS is used by 50% of interviewees to exchange with friends and this percentage is only 20% in people who meet friends "once a month or less". The frequency of contacts with friends is an explanatory factor even in the context of facilitating regular encounters with "friends" – as in school, for example.

In a similar manner, email communication (used for private purposes by 37% of French) is also associated with the friendship network size. The logistic regression analysis shows that the probability of email use with friends is twice as great in people having the network of "20 friends or more" than in individuals with smaller networks. As in the previous SMS analysis, here also we see a positive relationship between email use and frequency of face-to-face contacts with friends. Email usage in this context is more popular when the encounters with friends occur on a daily basis (45%). The internet experience of the person (and implicitly, of their friends) is an important variable as well. Internet veterans use email to contact friends more easily: 73% of those who have used internet for more than 7 years and only 39% for subjects with less than 2 years' experience. The relationship that exists between the frequency of contact and more intense email and IM uses show that the face-to-face interaction and ICT usages are not opposites, but go well together.

The use of instant messaging to communicate with the friends is largely dependent on the internet connection at home. Unsurprisingly, in the logistic regression analysis conducted, it is the most determinant factor of IM usage. We can consider that a person with an internet connection at home is twelve times more likely to use an IM messenger than an individual without the connection. This variable explains 50% of variance. On the other hand, the presence of an internet connection in the workplace or at school does not change the propensity to communicate *via* IM. In particular, younger individuals (under 25) use it to contact their friends (56%), followed by children living in their parent's home: this is the case for 43% of 11-15 year olds, and 60% of 16-25 year olds.

In addition, young singles are also affected by the phenomenon when their equipment and other sociological criteria are statistically controlled.

The distinction between email and IM, in particular in youngsters' usage, is also associated with other elements. On quasi-synchronous systems, interactions can easily include several interlocutors at the same time. They can be supported by the other devices of online communication (notably blogs) and are often coupled with other activities (computer-mediated or not). Finally, instant messaging usage develops on a basis of online availability and of the participants' openness to opportunist communication. The model of contact is not that of the "rendezvous", nor that of the targeted broadcast, but that of often opportunist requests addressed to those present, which are either answered or not (Denouël 2007). It implies, among other things, a certain adequacy of the daily rhythms of online presence, because we can contact only those who are connected and available. This temporal coordination is of course easier among students or young people without family obligations, people who can be present in front of the computer screen for long periods.

Interweaving fixed, mobile phone and the internet: five user profiles

In order to approach the question of the communication tools interweaving in a more global way, we decided to use the most precise information in our datasets: the phone traffic data and panelist home computer logs. This choice allowed us to work on very reliable data, but it also implied a large reduction of the sample size. To shed light on intertwined usage patterns, it is indeed wise to examine the behavior of the individuals with the same equipment (here: fixed and mobile phone users and internet at home users). Furthermore, for reasons of technical observation feasibility, we have telephone traffic details only for Orange[153] customers. After these operations, our sample is reduced to 342 individuals with the homogeneous behavioral data. The common denominator of all analyzed usage data is the use duration[154]. It is the weekly time of use

[153] Orange is the first mobile network operator in France with 46 % market share (2006).
[154] Exchange duration for telephone and instant messaging, time spent on software for email or webmail. We added the number of SMS, which we can measure on a significant period of use. Our choice to

of each service which was chosen as a dependent variable for analysis. The factor analyses conducted allowed us to build five groups of users:

1. *Fixed talkers*: abandoning the computer and using little SMS, they privilege clearly the voice communication, and in particular on the fixed phone (more than 60% of communication time);
2. *Mobile talkers*: dedicating the least time to the ICT communication in general, they use mainly the cell phone, on which they spend two thirds of their communication time. Computer usages remain occasional for the majority of them;
3. *Multi-moderated*: their total time-budget remains similar to that of the first two groups, but they distribute it in a very homogeneous way on all the available means. At home, they show a certain preference for the synchronous modes of communication: the IM time is here on the same level as the fixed and mobile phone, whereas email is used less;
4. *Traditional intensives*: with about four hours of communications a week, a new stage is reached in the intensity of ICT consumption. This group prefers rather "classic" means like fixed rather than mobile phone, email rather than webmail, sends few SMS and has average IM use. We observe a balanced use of voice and text modes, with a prevalence nevertheless of asynchronous communication via email;
5. *Online texters*: they are both those who communicate the most and who have the strongest share of text communication. This is distributed on SMS, and especially on instant messaging, the privileged means of this class. *Online texters* show a particular preference for synchronous, individual and mobile supports.

The analysis of usage duration by different communication tools shows an accumulation effect: the time devoted to the communication by internet does not affect the overall duration of voice communication, but is added to it. As such, the most extensive email or IM users maintain the telephone. On the contrary, the increase of total

---

distinguish the uses of conventional mail (like Outlook, Eudora, etc.) and webmail *via* internet access (like Hotmail, Yahoo, Gmail, etc.) refers to the well differentiated use profiles among users.

communication time is accompanied by an increase in text communication. This is almost absent in Talkers, and represents from a third to more than half of the time budget in the other groups. The effect is accompanied by an increase in the number of SMS sent and/or received (cf. table below).

Table 25. Weekly median time (in minutes) by communication service used and SMS frequency (N= 342)

	voice fixed	voice cellular	mail	web-mail	IM (a)	*min. total*	*% voice*	SMS sent	SMS received
Fixed talkers	36	23	0	0	0	*60*	*100%*	0.9	5.7
Mobile talkers	15	32	0.3	0	1.0	*48*	*97%*	1.5	6.8
Multi-moderated	19	21	1.4	2.2	19	*62*	*63%*	5.1	13.3
Traditional intensives	75	43	75	1.3	36	*232*	*51%*	2.2	10.0
Online texters	31	86	0.2	13	141	*272*	*43%*	16.3	47.6

(a) IM communication is assumed as text only

We can identify several variables which organize the behavior of the groups examined here. The first of them concerns the time devoted to the communication in general, which draw an opposition between low and high ICT consumers. The first three groups (*Talkers* and *Multi-moderated*) have a median consumption of about one hour a week. The two others, on the contrary, are at more than two and a half hours of weekly communication. We also observe a differentiation of the mobilized supports: both *Talkers* groups separate from the others by weak, or very weak, computer communication uses. Instead, for extensive PC users, all channels of exchange are mobilized. Finally, we also notice a supplementary line of tension, which crystallize in the most extensive groups. Whereas *Online texters* prefer the mobile phone, IM and webmail, the *Traditional intensives* by far prefer the fixed phone and classic email. It is the preferential use of the ubiquitous or the anchored communication tools that opposes these two user types. At the same time, the tools favored by *Online texters* are also more individualized (mobile phone, webmail or IM). This partition is also related to the issue of accessibility and of independence within the family unit.

The sociological characteristics associated with established clusters provide some supplementary information and allow us to discuss interweaving of communication

tools and lifestyles[155]. The analysis of the profiles by gender and the life cycle position (cf. Table 26) shows that the restricted usage clusters are more frequently represented by parents, and both intensive ICT user profiles are overrepresented among singles (male or female) and by children still living with their parents.

Table 26. Correlation between socio-demographic variables and user profiles (N= 342)

		over all	Fixed talkers	Mobile talkers	Multi moderated	Traditional intensives	Online texters
single	male	*4%*	- 2.636	- 0.545	0.017	1.802	1.063
	female	*5%*	- 3.427	- 0.640	- 0.352	2.659	3.334
in couple	male	*14%*	0.208	0.005	0.650	0.121	- 3.337
	female	*10%*	1.901	- 0.006	- 0.048	0.015	- 1.489
in family	male	*23%*	0.028	4.566	- 1.392	- 0.011	- 2.319
	female	*14%*	3.008	0.157	- 0.082	- 1.205	- 0.644
	child(a)	*18%*	- 0.067	- 0.333	1.190	- 4.337	4.325
single parent household	adult(b)	*3%*	- 0.212	- 0.082	0.032	0.040	0.188
	child(a)	*5%*	- 1.754	- 0.190	0.001	0.003	3.409
other		*4%*	0.884	- 0.190	0.001	- 1.930	1.134

(a) Children gender not analyzed
(b) Single parents are in a large majority females

Key: The values represent Chi-square between estimated and observed values per cell. Positive value means observed being larger than estimated values; negative means observed being lower than estimated values. Grey cells mean low correlation; outlined white cells mean high over or under-representation.

The comparison of the two intensive user's clusters highlights a generation effect in the manner of seizing technological opportunities. The *Traditional intensives*, older and strongly imprinted by the first age of the internet and/or professional communication practices, seem to keep their communication customs structured by email and fixed telephone exchanges. The age cohort effect strengthens here the established routines: their friends have similar practices and this fact stabilizes the preferential tool configuration. On the other hand, *Online texters*, a younger group, show communication behavior more associated with the generalization of mobile phones and the emergence of live dialogue systems (chat, IM) who marked their entry into their communication age. The configuration of the tools used produces a kind of equivalence between the voice and the online messaging for these younger users. In this case also, the age cohort effect - associated with the age homophily of affinitive networks (McPherson, Smith-Lovin, & Cook 2001) - appears to reinforce the way the communication practices are organized. Let us note that this new tool configuration, open to continuous availability

[155] We will only sketch here this analysis, for more complete description see: Bailliencourt, Beauvisage & Smoreda 2007.

to others, today seems to increase and spread in the other groups of users. Through these two examples, it is possible to show that the technological landscape of the communication customs development has an impact on the choice of tools observed today. Among the available tools, one will tend to choose those which allow the familiar contact modalities to be closely reproduced.

Let us note in addition that our cluster comparisons show the disappearance of a gender division of ICT uses. In the *Online texters* group, the user gender does not play a specific role in tool usage. In contrast, this technological divide is strongly present in the older, *Traditional intensives* cluster. "While the Web audience continues to be a strongly male dominated, the user proportion and intensity of usage of the real-time internet conversation tools is similar in men and women" observed in 2000 a large French internet survey (Beaudouin 2002: 204)[156]. This seems to go in the same direction as our interpretation. A possible explanation of this gender equalization lies in the proliferation of the technological tools in the private sphere. Indeed, in a period when men invested ICTs more widely than women, they were in professions where these tools were strongly present more so than women. With the entry of new ICTs into general public usage, the gender divide tends to be reduced.

Tools and correspondents interweave

The individual's age, ICT equipment, or personal network size are important factors of text communication usages. However, this global data analysis masks some important variability associated with diversity of interpersonal relations and channels used to communicate with personal networks. As the number of possible communication tools increases, we can note a kind of tool specialization within the groups of users and depending on the relation type (cf. Cummings, Lee, & Kraut 2006; Haythornthwaite 2005). If we examine the type of correspondent contacted, the life cycle, a variable which condenses the age of the person and their marital and familial situation, becomes the major explicative factor. The personal networks' shape and size change with transformations during the individual's life and the people of the same age but in

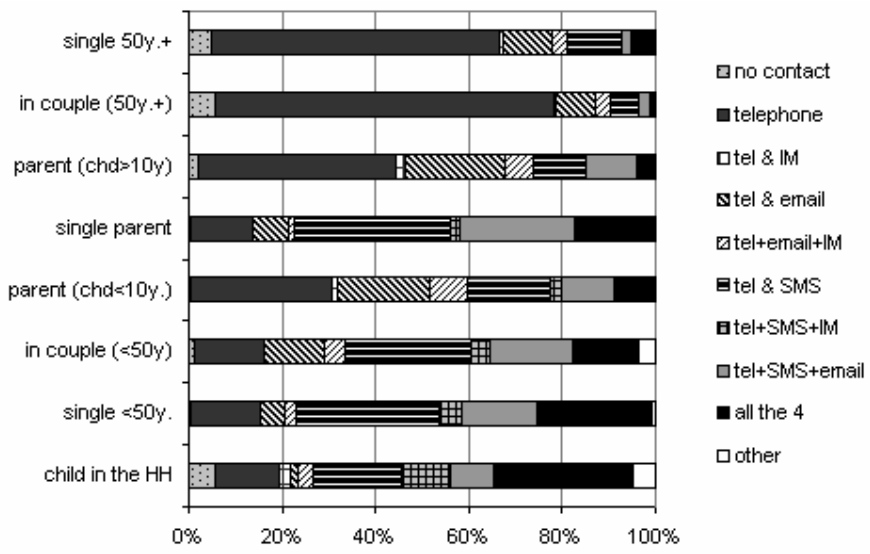
[156] For the USA a similar evidence of the disappearance of the gender divide was reported by Katz and Rice (2002).

different marital, familial or professional positions have quite different networks in fact (cf. Fribourg 2007; Smoreda 2002). Just think about a young adult who is single and a university student and their counterpart, professionally active, living in couple with a young child: the lifestyle differences between them are self-evident. The same analysis can be done for each specific life stage. For this reason, we continue our investigation of tools deployment on social relations using the life cycle as a clue to understanding.

Communication with friends and life cycle

The analysis of communication tools used with friends shows a fairly strong relationship between the life cycle position and the tools used (see: Figure 37). Children living with parents adopt the richest way of communicating with their friends, followed by other young groups: young singles and young couples. In general, the friends and the subject come from the same age cohort. In consequence, the communication practices and tools used are quite homogenous in friendship networks.

Figure 37. Communication channel combination in communication with friends by life cycle position (N= 2,730)



This fact widens the technological gap between younger and older users as observed in the present case. Thus, in older groups, voice-only communication is very important. Generational communication habits and friendship age-homophile network composition

reinforce each other: if my contacts only use the telephone to exchange, my choice of communication channel is limited. This social network feedback operates inside all groups studied but in different directions. We suppose that a large part of multimodal communication adoption rate can be explained by the use opportunity linked to equipment and "technological literacy" shared inside the friend circles. However, the strong transformation of personal network size and makeup along the life cycle requires separate treatment for children and for adults' communication tools and personal network intertwining. We will follow our analysis by first looking at communication practices of adults, and then studying children's practices[157].

Adults' tools – adults' correspondents

The analysis of adult ICT usages shows that a very large part of them exchange with four social circles: spouse, parents, siblings, and friends. They get in touch with an average of more than ten relatives and about ten friends. The usages of ICTs are distributed as following: they all use voice means (fixed or mobile phone) to reach a least one of their social circle, 42% use SMS, 41% email and 20% IM. If we focus on the set of communications tools in order to contact these different relationship circles (cf. Table 27), we can also observe some particularities linked to the nature of relation between correspondents. Intra-household links (with spouse or children) produce the fewest mediated interactions. This type of contact between spouses exists for 69% of them. There is no favorite tool for contacting one's spouse, but voice is underused compared to other cases (67% of usage). As we will see later, part of the explanation is that exchanges between the household members are strongly focused on coordination; communications that allow longer discussion are less frequent in this case.

The mediated contacts with parents are dominated by phone; this concerns 91% of the examined population. Parents that are older are less equipped with ICTs. This potential asymmetry of usages and equipment levels imposes the choice of the telephone to

[157] An adult is defined here as a person declared the head of household or his/her partner; a child is a young person (less than 25 years old) still living in his/her parents household. There is also a more technical reason for our choice: the combined study of tools and social links by familial status of the subject can blur the data understanding. For instance, siblings or parents for a child or for an adult are in fact people living frequently in- or outside the same home, this circumstance changes profoundly ICT needs and interaction forms of contact.

communicate, especially when it is the favorite option for the subject as well. The nature of communications with children living outside the household and with siblings is of the same kind. Voice exchanges are dominant within 90% of the concerned population, SMS use is medium (20%), email exchanges are on the rise (between 18% and 24%) and those by IM remain very low (9%). Exchanges are most important and varied with friends. Almost everyone uses voice communications to contact friends. SMS and email are increasing among 33% of subjects, while IM stands at 13%.

Table 27. Adults' social circles and communication channels used by correspondent type (N=2,209)

	telephone (voice)	SMS	email	IM
Spouse (81%)	67%	19%	14%	5%
Parents, step-parents (78%)	91%	13%	12%	6%
Children in HH (47%)	53%	22%	10%	5%
Children outside HH (50%)	90%	20%	18%	9%
Siblings (80%)	89%	23%	24%	9%
Friends (100%)	96%	30%	33%	13%

Key: 81% of adults have a spouse, among those, 67% communicate with their spouse by telephone, 19% by SMS, 14% by mail, and 5% by IM.

Single parents specific communication patterns

When compared to other parents in our sample, single parents show particular ICT usages with all social circles. We see that some specific factors related to their particular family situation are at work in the interweaving communication tools amongst single parents. In this population, multiple channel use is very impressive. SMS is strongly used for communication with children living at home. We can observe that a matrimonial situation brings them closer to young single usages in general and, in addition, that the coordination with their children plays a strong role in their ICT usage (children who use their favorite communication tools). Thus, single parents adopt communication tools used by children more than do other parents. A specific study concerning this group conducted in 2000 (Gournay & Robson 2000) shows that the constraint on free time (in particular, the difficulty to go away at night leaving kids alone), associated with the need to keep in touch with friends, place ICTs in the middle of relationship maintenance. Since then, other communication tools have obviously

backed-up the fixed phone. Recent research (Pharabod 2004b) shows that mobile phone usage and equipment are preferred especially by single parents as the coordination with children and other important contacts (like grand-parents, neighbors, or friends) is complex. Their SMS adoption rate is actually in line with both a practical and affective family logic (the people interviewed indicated a particular harmony between parents and children in their SMS exchanges). But it is also linked to very practical goals: to maintain a personal and affective life with people outside the household. As young people living with their parents, single parents found in ICTs the tools that allow them to preserve ties with people outside home, in an independent, non-intrusive and economical way.

Children's tools – children's correspondents

The nature of mediated contacts of children living with their parents seems different than that of adults. We know that the composition of young people's personal networks is focused on friendship, and that their social circle is less family-based than older people. This fact affects the communication habits of young people. Consequently, this group uses SMS and IM in a very intensive way. Indeed, 72% of children contact at least one of their social circles *via* SMS and 52% by IM. Concerning telephone communication and email, the usage levels by children is similar to that by adults (respectively 95% and 53%). Compared to adult communication practices, teenagers use voice and text modes in a more balanced way. This is especially true when social circles are made up of people of a similar age (friends, siblings, siblings living outside household): in this case, we observe very small differences between voice mode and the SMS.

Children contact their parents mostly by the phone (73%), but SMS is also used (40%) for this type of interaction. On the other hand, compared to SMS and phone, email and IM are used less in family contacts. Grandparents are contacted by children in 72% of cases, nearly always by telephone (99%). We observe the same effect in adult communication with their parents. Even if kinship ties are different here, the correspondents are in fact the same people. Communication with siblings is more diffuse: when they have siblings at home, the children contact them only in 57% of cases. Indeed, this is the relational circle the least contacted *via* ICT. The relation is

similar in the case of siblings who do not live under the same roof as the child (62% contact them). In both cases, the telephone and the SMS are used the same amount (respectively 48% and 40% for in-house siblings, and 56% and 40% for the living outside).

Table 28. Social circles and ICT use in children used by correspondent type (N= 416)

	telephone (voice)	SMS	Email	IM
Parents (100%)	73%	40%	16%	9%
Grandparents (100%)	71%	6%	4%	2%
Siblings in home (85%)	48%	40%	14%	16%
Siblings outside HH (46%)	56%	40%	26%	18%
Friends (100%)	88%	70%	46%	47%
Mates (100%)	57%	53%	28%	37%

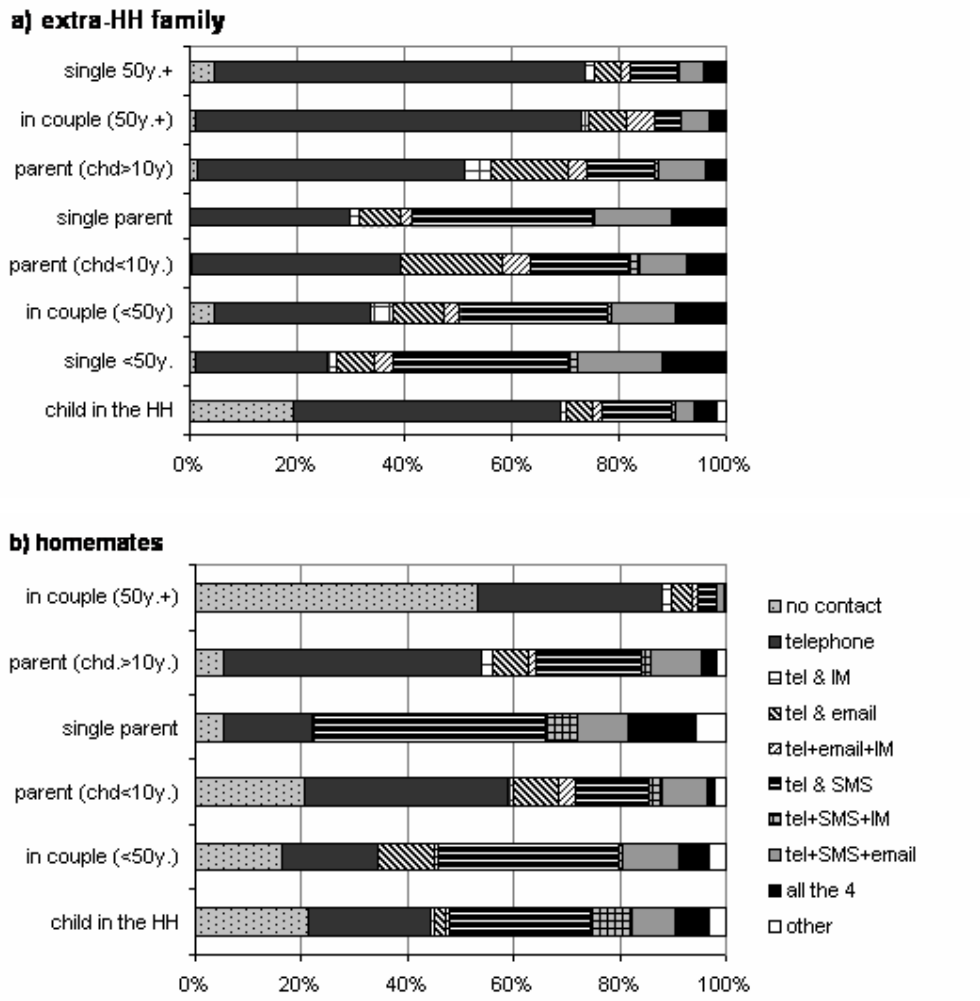
Key: 85% of children (11 - 25), living under the same roof as their parents, have brothers and sisters in the home, among them, 48% communicate with siblings by telephone, 40% SMS, 14% by mail and 16% by IM.

In friendship networks, we observe the formation of two different relational circles: friends and less close mates or schoolmates. In these two circles, each of the four communication tools analyzed is used much more frequently than with the family. These devices are nevertheless used in a specific way according to the relational proximity with friends or mates. The telephone is more frequently used to call friends (30 percentage points more than for mates), as well as SMS and email (17 and 18 percentage points). However, IM is used at the same level with close friends as with "mates". For contacts with mates, IM exceeds even the popularity of email and is in fact close to SMS usage. These statistics report the degree of commitment offered by the analyzed tools during interactions. Phone conversation is most similar to a private face-to-face conversation by its immediacy and its synchronicity and, in fact, it concerns the closest circle and very personal relationships. Instant messenger is a tool that allows more diversified interactions from the view point of accessibility and presence management. It offers the possibility of affective distance control with the person contacted and a variety of forms of contacts and interactions. Therefore, we can find on IM both very intimate or affectionate exchanges and more stereotyped exchanges with mates, or collective discussions with a whole group.

Family communications

In family communications, we find a mechanism specific to the individual life cycle position. The choice of technical tool for communication is made here to adapt to the ICT habits of the oldest group (see figure 3). This choice is thus made differently if one still lives with parents, has children, is younger or older one inside the kinship. For children living with their parent(s), the family contacted is generally older (uncles, grandparents, etc.). The family status difference between the child and their contact family member appears to be taken into account in the choice of tool for initiating interaction: the tool choice is made according to the (supposed) preference of the older correspondents (cf. Smoreda & Licoppe 2000 for gender related status analysis). Consequently for the youngest group, there is a very strong disjuncture between communication tools used to address friends, their own household members and relatives. Conversely, for people aged 25 to 50, the distinction between friends and family in the case of ICT choice seems less important. A large percentage of them mobilizes only the voice mode to initiate distant interactions with their social circles. Others show mixed usage of various tools, with a preferential association between telephone and SMS. But the friends-kin distinction is less significant here. Indeed, an important part of the family contacts involves people from the same age cohort (siblings, cousins), so that the communication patterns and ICT equipment are rather similar to those adopted with the friends. Finally, for the oldest groups, we observe a stability of the ICT used regardless of the contacted social circle. Indeed, friends and family of these individuals are analogous in the communication equipment and their family status gives them an advantage in the definition of the exchange channel when interacting with younger correspondents. Their means of communication strongly center on voice exchanges and do not vary with correspondent type.

Figure 38. Communication channel combination in communication with family: a) external to household, b) household members by life cycle position (N= 2,089)



The analysis of intra-household communication according to the interviewee household position provides some additional elements of understanding. We note that the variety of tools mobilized in contacts with household members is less than that employed with friends. The patterns involving voice and SMS exchanges are relatively frequent. A specific analysis of an Orange customer sub-sample (for whom we were able to observe the detailed mobile phone traffic; n=1,508) allows for a fine examination of the communication behavior between household members. It shows the importance of the mediated contacts between household members: 20% of all calls sent with the mobile and 17% of all SMS go to them. This exploration also points to a particular function played by these exchanges: phone calls (on the mobile and on the fixed phone) to the people living the same home are clearly shorter than an average mobile telephone call.

The brevity of these conversations and the importance of the SMS in the intra-household communication seem to associate this communication with the family daily coordination (Licoppe & Smoreda 2000). The specific location of communicating people in this case – mediated communication is needed only when all family members are not at home – places mobile devices in the center of their usages, such as the cell phone.[158]

Case study: ICT and blue collar family dynamics

The family is one of the most important institutions in the management of everyday sociability. The family group is an essential place of learning the ways of organizing relations with others and governing sociability. The role of the parents as relational code prescribers is particularly significant. The issue of the relational socialization, the normative frame of reference transmission, proposing an interpersonal relations management style seems to be a key issue in explaining the interweaving of communication practices (Granjon, Blanco, Le Saulnier, & Mercier 2007). A qualitative study conducted on blue collar families allows us to examine the dynamics of ICT socialization in a specific family context in more detail. The study of these families shows the influence that the family and marital logics have on the ways of maintaining and organizing social networks. Here we have analyzed three families where all the members completed a contact diary for ten days and were individually interviewed at home. Our choice to examine the ICT usages among the lower class members was dictated by the search for the most standard situation considering the democratization of the ICT in French society[159]. Blue collar households, more than those of the middle class, tend to privilege the specific family "rights" and family "togetherness" upon individual identities and personality expression (Schwartz 2002). The households which we have analyzed pay particular attention to family cohesion and value the feeling of family group unity. We observe here a strong internal solidarity and a feeling of

[158] Obviously, we are talking about an ordinary situation where household members are in the course of their routine activities. The uses of ICT can be transformed, e.g. during periods of long separation as the holidays, where daily family coordination gives way to longer conversations.
[159] 51% of French population (aged 11 years or older) lives in the blue collar families.

interdependence between members who define their individual duties and constraints in reference to the family group.

Individual tools and family regulation

In spite of a relative variety, it is possible to identify some invariants in the way these families use communication devices. First of all, for the local correspondents, the telephone call and the online computer communication always come after face-to-face interaction. This kind of interaction appears as the most valued way of contact. Face-to-face contacts fulfill the needs of emotional and cognitive exchanges: discussion acts as an essential means for the family equilibrium. Face-to-face is the preferred means to activate contacts and maintain strong ties. Thus, the most frequently seen people are also those with whom ICT exchanges are the most common, and where the variety of communication devices used is generally the largest. The pattern of the communication channels used to maintain the relationship seems indexed on the emotional proximity (Licoppe 2002): the more one is emotionally close to a correspondent, the more one tends to use a large variety of interaction devices in this relationship.

Contrary to statistical data, it is between household members that the range of the technical mediations deployed is the most important in our case study. Parents and children mobilize a rather large variety of devices to get in touch. The mobile phone is strongly integrated into family life and it also plays a key role in the organization of household everyday life. It suits particularly well to the functional needs of coordination, but it also handles the elective and emotional link dimensions by extending intra-home interactions outside the place of residence. These usages follow the well known distinction in communication sociology literature between two phone use types: the conversation type, complementary to face-to-face discussions and the coordination type, more integrated into daily activities organization (Licoppe & Smoreda 2000; Mercier, Gournay, & Smoreda 2002). The ways the mobile phone is used with friends and mates go along more or less similar lines (encounter organization, brief news exchange, etc.) and involve the most routine and the closest social links. Moreover, we also have to note for the youngest subjects, that there is a growing tendency to turn away from voice modes of exchange to the benefit of the written media

(SMS and IM). Youngsters seem more at ease with these communication tools, notably considering them less intrusive, quicker and more functional (Metton 2006).

The fixed telephone is perceived by our blue collar families as a particularly intrusive tool because it gives direct access to the home. In the studied families, to give one's mobile phone number to someone is not so much a sign of a particular confidence, but to share the home phone number denotes on the contrary a privileged attention. To be able to call the family at home is to be admitted as a family correspondent, and it has to remain a privilege. Within the most inner-oriented families, the telephone ring is always experienced as an intrusion of the external world disrupting the comfort of the family routines. Telephone contact must not be disturbing nor upset the family values and norms. It is in this sense that the mobile phone with a restricted subscription plan can appears as perfectly adapted. For example, in one of our households, the members see the restricted mobile phone plan not as a kind of temporal limitation of their communication potential but as an effective means to reduce intrusions within the family cocoon and a way to keep control over the time and places of communication. The phone usages which they develop give them an illusion of a relational autonomy even if, in fact, they limit the possibilities offered by the device. Indeed, they fit into a very normative familial regulation prescribing a strong gender division of the conjugal roles which opens space to parallel relational practices. On the one hand, the mobile phone allows the father to maintain an exclusive relational network for himself and in the same time, it allows him to preserve the conjugal unity by regular calls. On the other hand, it gives to the mother the opportunity to keep discreetly in touch with certain people whom her husband may not appreciate. Nevertheless, these links have to remain a secret with a minimalist exchange modes (short phone calls), in order not to break the gender role assignments and the family cohesion and consensus. The mobile phone conversation is thus appreciated as a support for the strongest relationship but face-to-face remains the ideal type of contact (more direct, more frank, richer, etc.). The mobile phone helps in particular individualizing relationships which are usually collective. As within an other analyzed household, where the "family head" and his best friend appreciate calling each other for long chats in the absence of their respective spouses who participate generally in their fixed phone or computer exchanges. The mobile

phone usages are differentiated here because they are directly subordinated to the forms of marital and familial regulation.

In many social situations the particular family and marital regulation patterns play a central role and can produce specific communication behaviors. Thus communication practices of the members of one of the families studied show sharply relational dynamic contradictions inside the family group. We can see this phenomenon in the members' desire to protect actively family links and family cohesion, but also to emancipate a little from kin ties by individualized strategies of personal network building. The family members here do not have the same ICT skills. Therefore, for the father, the absolute primacy is given to face-to-face interaction as well as to the domestic sphere which weigh heavily on his desire to build new relations. Consequently, he is largely dependent on his spouse's decision to share her new contacts. On the other hand, his wife has a strong capacity to go beyond the face-to-face contact format and she uses ICTs widely for network extension. For example, she uses email to create new links around her cultural interests – links which were not autonomous enough in their initial, domestic context of interaction. And actually, these links are shared neither with her spouse nor with her children.

Email and IM usages differ strongly from household to household. For example, in one family, online contacts, frequent and performed by all household members, represent an important means of exchange fully participating in the social economy of the household. They belong to a relational trade model where parents and children alike develop exhaustive internet usages, collective and individual as well, to contact some segments of their friendship circles, but also to renew the modes of intra-family interactions. But the situation is very different in an other household analyzed where online communication is exclusive to the son who sees the internet as a useful means to develop extra-family relationships with friends without breaking the physical and moral family unity. We note in addition that children in all the homes analyzed show a marked interest for text communication: online communication allows them to acquire a certain autonomy *vis-à-vis* the family group and to facilitate their self-expression as well as the construction of community links with their peer group.

Domestic interaction role

De facto, family relation management forms do not always correspond to the individual aspiration of family members who for some (especially the children) wish to release normative family frameworks imposed on them. By using their social and technical resources, they develop relational parallel experiences different from those which are framed by domestic dynamics. The mobile phone and online contacts provide them children relative autonomy when socializing with young people. The privatization of the communication tools in the domestic sphere thus facilitates a diversification of individual socializing and an individualization of the communication practices – even if these practices remain associated mainly with the forms of family cohesion and regulation. This regulation is marked by strong internal solidarity and spatial and moral proximity of members. The moral economy of the family strongly affects its members' behavior. The domestic group defines the roles, positions and hierarchies between its members, and frame the ways of "doing couple" and "doing family" (cf. West & Zimmerman 1987). Within the blue collar families studied, the construction of individual ICT territories remains adjusted to the domestic models of interaction. The arbitrations between the various modalities of contact appear then as the contingent solutions to resolve the normative, emotional and moral tensions resulting from family relations with the outside world.

The weak development of several communication practices here has little to do with personal skills, in fact. The level of ICT acculturation of the various individuals considered is indeed widely sufficient to start the usage of analyzed communication devices. The poor repertoire of communication tools raises the question of acquired technical skills completion: with whom to communicate? Why use a new tool? How might it affect the family equilibrium? While this type of know-how is only seldom or sometimes not at all activated, it is because the relational contexts and the family regulation do not help in their deployment. The main elements producing an actual limitation of the ICT usages are a poor relational network (few ICT interlocutors), the relative separation from the kinship, the dissensions with certain relational circles, the

geographical proximity of the main correspondents, the over-valorization of face-to-face interaction, and the relatively marked degree of household closure.

Conclusion

Our data show how the new means of communication become integrated into the ordinary personal communication practices. Today a third of the French population fully utilizes the possibilities offered by ICTs in their interpersonal exchanges. Taking into account age cohort effects observed in the adoption of the most advanced modes of interaction and the progress of ICT equipment penetration rate, we can predict that the multimodal uses will quickly grow and reach the majority of the population. However, the social network mechanisms identified in the adoption of specific interpersonal communication tools indicate that multiple tool usages can be both facilitated (as in friendship networks for the younger groups) and hindered (as in the between generations exchanges) by relational factors. Regardless of the dynamic that colors the individual relational practices, we can identify a certain number of regularities in the way the communication devices are activated and integrated into the general economy of contact. They are especially linked to the individual lifestyles, to the life cycle position and to the dominating personal network type. In fact, we observed that the intensive usage of multiple communication services coincides with stronger overall communication practices. Apart from physically remote correspondents, communication by calls, SMS, emails and IM chats most frequently enhances the face-to-face communication.

Furthermore, the individual equipment trajectories, i.e., the order in which tools were adopted and integrated into daily life practices by a user, play an important role in multimodal communication formatting. We saw the differentiation between internet veterans more focused on email in text exchanges and the youngest group who prefer IM and webmail (often built-in into IM software) for sending emails. At the same time, all these services are constantly evolving: email is more and more integrated into the mobile phone (e.g., the i-mode system); continuous 3G connection will open the cell phone to IM applications. Considering these evolutions, we can predict that the convergence of services and tools will iron out the differences between various tool

usage rates, in line with growing continuity of the services on the various terminals. This process will of course bolster the text and voice interweaving in mediated interactions by facilitating the interconnection of different communication devices.

Finally, the qualitative case studies conducted on our panel question the representation of a subject perfectly mastering their sociability. In-depth analysis shows that ICT users are always influenced by their identities, memberships, perceptions, etc., which condition their motivations and their practical capacities to maintain and build their personal social networks. Furthermore, these results invite us to put into perspective the hypothesis of the ICT role in a homogeneous individualization process and highlight the critical role of the family socialization frameworks. The ICT usages enable individualized and privative sociability management and they offer the possibility of relative autonomy and freedom. But these ICT usages are also limited by restricting social frames.

BIBLIOGRAPHIE

Akers-Porrini R. 1997. La visite téléphonique : 'tien bon, pépé'. *Réseaux* 15(82/83): 71-98.

Akers-Porrini R. 2000. Efficacité féminine, courtoisie masculine. La durée inégale des appels téléphoniques mixtes. *Réseaux* 18(103): 143-182.

Albert J.-P. 1993. Ecritures domestiques. In J.P. Albert et D. Fabre (éd.) *Ecritures Ordinaires*. Paris: CNAC Georges Pompidou.

Allard L. 1998. « Genre et durée de conversations: Premières observations extraites d'un corpus de conversations téléphoniques et premières hypothèses. » Manuscrit, Département des Sciences de la Communication, Université de Lille 3.

Anderson B. 2005. The value of mixed-method longitudinal panel studies in ICT research. *Information, Communication & Society* 8(3): 343-367.

Anderson B. 2006. Passing by and passing through. In R. Kraut, M. Brynin, & S. Kiesler (eds.) *Computers, Phones, and the Internet*. Oxford: Oxford University Press.

Anderson B., Tracey K. 2001. Digital Living: The 'Impact' (or otherwise) of the Internet on Everyday Life. *American Behavioral Scientist* 45(3): 457-476.

Ascher F. 1995. *Métapolis ou avenir des villes*. Paris : Odile Jacob.

Ashmore R.D., Del Boca F.K., Wohlers A.J. 1986. Gender stereotypes. In R.D. Ashmore et F.K. Del Boca (eds.) *The Social Psychology of Male-Female Relations*. Orlando: Academic Press.

Assadi H., Beauvisage T. 2003. "Users and uses of online digital libraries in France. Research and Advanced Technology for Digital Libraries", 7th European Conference on Digital Libraries (ECDL 2003), Trondheim (Norway).

Attias-Donfut C. 1999. La médiation des femmes et le sexe de la technologie. *Retraite et Société* 27: 4-7.

Baccaini B. 1992. Mobilité géographique, distances de migration et mobilité professionnelle en France. In E. Lelievre et C. Levy-Vroelant (éd.) *La ville en mouvement : Habitat et habitants*. Paris: L'Harmattan.

Bailliencourt T. de, Beauvisage T., Granjon F., Smoreda Z. 2009. [sous presse] Extended sociability and relational capital management: Interweaving ICTs and social relations. In R. Ling & S.W. Campbell (eds.) *Mobile Communication: Bringing Us Together or Tearing Us Apart?* Piscataway, N.J.: Transactions.

Bailliencourt T. de, Beauvisage T., Smoreda Z. 2007. La communication interpersonnelle face à la multiplication des technologies de contact. *Réseaux* 25(145-146): 81-115.

Bailliencourt T. de, Smoreda Z. 2007. Le Mondial mobile. *Réseaux* 25(145-146): 367-392.

Bakan D. 1966. *The Duality of Human Existence: An Essay on Psychology and Religion*. Chicago: Rand McNally.

Bargh J.A., McKenna K.Y.A., Fitzsimons G.M. 2002. Can you see the real me? Activation and expression of the 'true self' on the Internet. *Journal of Social Issues* 58(1): 33-48.

Barthes R. 1974. *Fragments d'un discours amoureux*. Paris: Seuil.

Barthes R. 2002. *Comment vivre ensemble: Cours et séminaires au Collège de France (1976-1977)*. Paris: Seuil.

Batorski D. 2004. Ku społeczeństwu informacyjnemu. In J. Czapiński & T. Panek (eds.) *Diagnoza Społeczna 2003: Warunki i jakość życia Polaków*. Warszawa: WSFiZ.

Batorski D. 2005. Internet a nierówności społeczne. *Studia Socjologiczne* 177(2): 107-131.

Batorski D. 2006. Korzystanie z nowych technologii: uwarunkowania, sposoby i konsekwencje. In J. Czapiński & T. Panek (eds.) *Diagnoza Społeczna 2005: Warunki i jakość życia Polaków*. Warszawa: Vizja Press & IT.

Batorski D., Smoreda Z. 2006. La diffusion des technologies d'information et de communication: une enquête longitudinale en Pologne. *Réseaux* 24(140): 193-221.

Baumeister R.F., Sommer K.L. 1997. What Do Men Want? Gender Differences and Two Spheres of Belongingness: Comment on Cross and Madson (1997). *Psychological Bulletin* 122:38-44.

Beaudouin V. 2002. De la publication à la conversation. Lecture et écriture électroniques. *Réseaux* 20(116): 199-225.

Beaudouin V., Beauvisage T., Cardon D., Velkovska J. 2003. « L'entrelacement des médias dans la constitution des publics de Loft Story. » Rapport/FTR&D/8019. Issy les Moulineaux: FTR&D.

Beaudouin V., Fleury S., Pasquier M., Habert B., Licoppe C. 2002. Décrire la toile pour mieux comprendre les parcours. Sites personnels et sites marchands. *Réseaux* 20(116): 19-52.

Beaudouin V., Licoppe C. (éd.) 2002. Parcours sur internet. *Réseaux* 20(116).

Beaudouin V., Velkovska J. 1999. Constitution d'un espace de communication sur internet (Forums, pages personnelles, courrier électronique). *Réseaux* 17(97): 121-177.

Beauvisage T. 2004. « Sémantique des parcours des utilisateurs sur le Web. » Thèse de doctorat, Université de Paris X-Nanterre.

Beauvisage T. 2007. Mesurer l'activité sur ordinateur: Enjeux et méthodes. *Réseaux* 25(145-146): 45-80.

Beauvisage T., Beaudouin V., Assadi H. 2007. Internet 1.0: early users, early uses. *Annals of Telecommunications* 62(5-6): 283-304.

Belsky J. 1990. Children and Marriage. In F.D. Fincham and T.N. Bradbury (eds.) *The Psychology of Marriage*. New York: Guilford.

Berger J., Fisek M. H., Norman R.Z., Zelditch M. 1977. *Status Characteristics and Social Interaction: An Expectation-States Approach*. New York: Elsevier.

Berger J., Norman R.Z., Balkwell J., Smith R.F. 1992. Status inconsistency in task situations: A test of four status processing principles. *American Sociological Review* 57: 843-855.

Berger P.L., Luckmann T. 1966. *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. Garden City, NY: Anchor Books.

Bidart C. 1997. *L'amitié, un lien social*. Paris: La Découverte.

Bidart C. 2006. Crises, décisions et temporalités : autour des bifurcations biographiques. *Cahiers internationaux de sociologie* 120: 29 à 57.

Bidart C., Pellissier A. 2002. Copains d'école, copains de travail. Evolution des modes de sociabilité d'une cohorte de jeunes. *Réseaux* 20(115): 17-49.

Bigot R. 2004. « La diffusion des technologies de l'information dans la société française. » Rapport de recherche. Paris: CREDOC.

Billig M., Schegloff E.A. 1999. Critical Discourse Analysis and Conversation Analysis: an exchange between Michael Billig and Emanuel A. Schegloff. *Discourse and Society* 10: 543-582.

Blanc D. 1993. Correspondances. In J.P. Albert et A. Fabre (dir.) *Ecritures Ordinaires*. Paris: CNAC Georges Pompidou.

Blanchard A. 2004. The effects of dispersed virtual communities on face-to-face social capital. In M. Huysman & V. Wulf (éds.) *Social Capital and Information Technology*. Cambridge: MIT Press.

Blanpain N., Pan Ké Shon J.-L. 1998. 1983-1997: les Français se parlent de moins en moins. *INSEE Première* 571.

Blau P., Schwartz J. 1984. *Crosscutting Social Circles. Testing a Macrostructural Theory of Group Relations*. New York: Academic Press.

Boltanski L., Chiapello E. 1999. *Le Nouvel Esprit du capitalisme*. Paris: Gallimard.

Boullier D. 1987. *La conversation télé*. LARES – Université de Haute Bretagne.

Bourdieu P. 1979. *La distinction. Critique sociale du jugement*. Paris: Ed. de Minuit.

Bourdieu P. 1998. *La domination masculine*. Paris: Seuil.

Bourdieu P., Passeron J.-C. 1970. *La reproduction*. Paris: Ed. de Minuit.

Boyd D.M., Ellison N.B. 2007. Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication* 13(1) (http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1)

Brewer M., Lui L. 1989. The primacy of age and sex in the structure of person categories. *Social Cognition* 7: 262-274.

Brosnan M. 1998. *Technophobia. The Psychological Impact of Information Technology*. London: Routledge.

Bruneton-Governatori A., Soust J. 1997. Pourquoi écrire ? Question posée à un corpus de lettres d'émigrés béarnais aux Amériques (1850-1950). In P. Albert (dir.) *Correspondre jadis et naguère*. Besançon: Ed. du CTHS.

Burke P.J., Cast A.D. 1997. Stability and change in the gender identities of newly married couples. *Social Psychology Quarterly* 60:277-90.

Burt R. 1990. Kinds of Relations in American Discussion Networks. In: C. Calhoun, M. Meyer & W. Scott (eds.) *Structures of Power and Constraint*. Cambridge: Cambridge University Press.

Burt R.S. 1992. *Structural Holes. The Social Structure of Competition*. Cambridge: Harvard University Press.

Burt R.S. 1995. Capital social et trous structuraux. *Revue Française de Sociologie* 36: 599-628.

Callon M. 1986. Some elements for a Sociology of Translation: Domestication of the scallops and the fishermen at St Brieuc bay. In John Law (ed.) *Power, Action and Belief. A New Sociology of Knowledge?* London: Routledge.

Callon M. 1998. Introduction: The embeddedness of economic markets in economics. In M. Callon (ed.) *The Laws of the Markets*. London: Blackwell.

Campbell S.W., Park Y.J. 2008. Social implications of mobile telephony: The rise of personal communication society. *Sociology Compass* 2(2): 371–387.

Cameron D. 1998. 'Is There Any Ketchup, Vera?': Gender, Power and Pragmatics. *Discourse and Society* 9:437-55.

Caradec V. 1999. Vieillissement et usages des technologies. Une perspective identitaire et relationnelle. *Réseaux* 17(96): 45-95.

Cardon D., Granjon F. 2003. Eléments pour une approche des pratiques culturelles par les réseaux de sociabilité. In O. Donnat et P. Tolila (dir.) *Les public(s) de la culture*. Paris: Presses de Sciences Po.

Cardon D., Granjon F. 2005. Social networks and cultural practices: A case study of young avid screen users in France. *Social Networks* 27(4): 301-315.

Cardon D., Smoreda Z., Beaudouin V. 2005. L'entrelacement des médias. In P. Moati (éd.) *Nouvelles technologies et modes de vie*. Paris: Editions de l'Aube.

Carley K. M. 1991. A theory of group stability. *American Sociological Review* 56: 331-354.

Castells M. 1997. *The Power of Identity*. Oxford: Blackwell.

Castells M. 2002. *La galaxie Internet.* Paris: Fayard.

Chabrol J.-L., Périn P. 1993. « Les pratiques de communication des Français. » Rapport étude n° 190.93. Paris : France Télécom DPS/SEE.

Chartier R. 1991. *La correspondance. Les usages de la lettre au XIXème siècle*. Paris: Fayard.

Claisse G. 2000. Identités masculines et féminines au téléphone. Des rôles, des pratiques, des perceptions contrastés. *Réseaux* 18(103): 51-90.

Claisse G., Rowe F. 1993. Téléphone, communications et sociabilité : des pratiques résidentielles différenciées. *Sociétés Contemporaines* 14/15: 165-189.

Claisse G., Vergnaud T. 1985. « Téléphone, Communication et Société : Recherche sur l'utilisation domestique du téléphone. » Rapport de recherche. Lyon: ENTPE/Université de Lyon II.

Cochran M., Larner M., Riley D., Gunnarsson L., Henderson Jr. C.R. 1993. *Extending Families: The Social Networks of Parents and Their Children*. Cambridge: Cambridge University Press.

Cockburn C., Ormrod S. 1993. *Gender and Technology in the Making*. London: Sage.

Cole J. I. 2000 (ed.) "Surveying the Digital Future." Research report, Los Angeles: UCLA Center for Communication Policy.

Coleman J.S. 1990. *Foundations of Social Theory*. Cambridge: Harvard University Press.

Collins R. 2004. *Interaction ritual chains*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.

Conein B. 1988. De quelques formes de l'interaction dans la conversation téléphonique. *Réseaux* 6(29): 3-32.

Connell R.W. 1987. *Gender and Power. Society, the Person and Sexual Politics*. Stanford, CA: Stanford University Press.

Courgeau D., Meron M. 1995. Mobilité résidentielle et vie familiale des couples. *Economie et statistique* 290: 17-31.

Crenner E. 1998. La parenté: un réseau de sociabilité actif mais concentré. *INSEE Première* 600.

Crenner E., Dechaux J.-H., Hérpin N. 2000. Le lien de germanité à l'âge adulte. Une approche par l'étude des fréquentations. *Revue Française de Sociologie* 41(2): 211-239.

Cummings J.N., Lee J.B., Kraut R. 2006. Communication technology and friendship during the transition from high school to college. In R. Kraut, M. Brynin, and S. Kiesler (Eds.), *Computers, phones, and the Internet: Domesticating information technology*. New York: Oxford University Press.

Curien N., Périn P. 1983. La communication des ménages : une cartographie socio-économique. *Futuribles* 65: 35-58.

Datchary C. 2004. Prendre au sérieux la question de la dispersion au travail. Le cas d'une agence de création d'événements. *Réseaux* 22(126):

Dauphin C. 2000. *Prête-moi ta plume… Les manuels épistolaires au XIXème siècle.* Paris: Kimé.

Dauphin C., Lebrun-Pézerat P., Poublan D. 1995. *Ces bonnes lettres. Une correspondance familiale au XIXème siècle*. Paris: Albin Michel.

Davis D., Perkowitz W.T. 1979. Consequences of responsiveness in dyadic interaction: Effects of probability of response and proportion of content-related responses on interpersonal attraction. *Journal of Personality and Social Psychology* 37:534-50.

Degenne A., Lebeaux M.-O. 1997. Qui aide qui, et pour quoi? *L'Année sociologique* 47: 117-142.

Denouël J. 2007. « Les *popups* dans l'ouverture d'interactions en messagerie instantanée. Une approche interactionnelle et praxéologique du contexte. » Actes du colloque Contexte et Discours: quelles relations? Montpellier, 10-11Mai.

Derlega V.J., Metts S., Petronio S., Margulis S.T. 1993. *Self-Disclosure*. London: Sage.

Desjeux D., Monjaret A., Taponier S. 1998. *Quand les Français déménagent.* Paris: PUF.

Desrosières A. 1993. *La politique des grands nombres. Histoire de la raison statistique.* Paris: Ed. la Découverte.

Di Leonardo M. 1987. The female world of cards and holidays: Women, families and the work of kinship. *Signs* 12: 440-453.

DiMaggio P., Hargittai E., Neuman W.R., Robinson J.P. 2001. Social implications of the internet. *Annual Review of Sociology* 27: 307–336.

Dindia K., Allen M. 1992. Sex differences in self-disclosure: A meta-analysis. *Psychological Bulletin* 112: 106-124.

Dindia K., Fitzpatrick M.A., Kenny D.A. 1997. Self-disclosure in spouse and stranger interaction. A social relations analysis. *Human Communication Research*, 23: 388-412.

Dolgin G., Minowa N. 1997. Gender differences in self-presentations: A comparison of the roles of flatteringness and intimacy in self-disclosure to friends. *Sex Roles* 36:371-80.

Donnat O. 1994. *Les Français face à la culture: de l'exclusion à l'éclectisme*. Paris: La Découverte.

Dordick H.S., LaRose R. 1992. "The Telephone in Daily Life." Communication at the 9th international conference of the International Telecommunication Society, Sydney, June 14-17th.

Douglas M. 1966. *Purity and Danger*. London: Routledge.

Douglas M. 1970. *Natural Symbols*. London: Barrie and Rockcliffe.

Douglas M. 1991. The idea of a Home: A kind of Space. *Social Research* 58(1): 287-307.

Douglas M. 1996. *Thought Styles*. London/Thousand Oaks: Sage.

Dreyfus H.L. 2001. *On the Internet*. London: Routledge.

Dumontier F., Pan Ké Shon J.L. 1999. En 13 ans, moins de temps contraints et plus de loisirs. *INSEE Première* 675.

Dumontier F., Pan Ké Shon J.L. 2000. Enquête Emploi du temps 1998-1999. Description des activités quotidiennes. *Insee-Résultats Consommation-Modes de vie* 101-102.

Durkheim E. 1968 [1912]. *Les formes élémentaires de la vie religieuse*. Paris: PUF.

Eagly A.H. 1987. *Sex Differences in Social Behavior: A Social-Role Interpretation*. Hillsdale: Erlbaum.

Eve M. 1999. Qui se ressemble s'assemble ? Les sources d'homogénéité à Turin. In M. Gribaudi (ed.) *Espaces, temporalités, stratifications: Exercices sur les réseaux sociaux*. Paris : Ed. de l'EHESS.

Eve M. 2002. Deux traditions d'analyse des réseaux sociaux. *Réseaux* 20(115): 185-212.

Eve M., Smoreda Z. 2001. La perception de l'utilité des objets techniques : Jeunes retraités, réseaux sociaux et adoption des technologies de communication. *Retraite et Société* 33: 22-51.

Farge A. 1992. *Dire et mal dire. L'opinion publique au XVIIIe siècle*. Paris : Seuil.

Fermanian J.-D., Lagarde S. 1998. Les horaires de travail dans le couple. *Economie et Statistique* 321/322: 89-110.

Firth R.W., Hubert J., Forge A. 1969. *Families and Their Relatives*. London: Routledge and Kegan Paul.

Fischer C.S. 1982. *To Dwell Among Friends*. Chicago: University of Chicago Press.

Fischer C.S. 1992. *America Calling: A Social History of the Telephone to 1940*. Berkeley, CA: University of California Press

Fischer C.S. 2001. "Bowling alone: What's the score?" Communication à la réunion annuelle de l'American Sociological Association, Anaheim, CA.

Flichy P. 1995. *L'innovation technique*. Paris: La Découverte.

Flichy P. 2001. *L'imaginaire d'Internet.* Paris: La Découverte.

Fornel M. de. 1988. Contraintes systémiques et contraintes rituelles dans l'interaction visiophonique. *Réseaux* 6(29): 33-46.

Forsé M. 2002. Les réseaux sociaux chez Simmel: les fondements d'un modèle individualiste et structural. In L. Deroche-Gurcel et P. Watier (éd.) *La sociologie de Georg Simmel, 1908 : Eléments actuels de modélisation sociale*. Paris: PUF.

Fox S. 2005. "Digital Divisions: There are clear differences among those with broadband connections, dial-up connections, and no connections at all to the internet." Rapport PEW Internet & American Life Project, Washington D.C. (octobre).

Francis D., Hester S. 2000. Le genre selon l'ethnométhodologie et l'analyse de conversation. *Réseaux* 18(103): 215-250.

Franzen A. 2000. Does the Internet make us lonely? *European Sociological Review* 16(4): 427-438.

Frenkel B. 1995. La résistible ascension de l'écrit au travail. In A. Borzeix et B. Frenkel (dir.) *Langage et travail: Communication, cognition, action*. Paris: Ed. du CNRS.

Fribourg B. 2007. « Trajectoires sociales d'usage des TIC, dynamique des réseaux relationnels et différenciations sociales du passage à l'âge adulte. » Thèse de doctorat. Aix–Marseille, Université de Provence.

Galland O. 1997. Parler en famille: Les échanges entre parents et enfants. *Economie et Statistique* 304/305:163-77.

Garfinkel H. 1967. *Studies in ethnomethodology*. New Jersey, Prentice Hall.

Gilli G.A. 1988. *Origini dell'eguaglianza. Ricerche sociologiche sull'antica Grecia*. Turin: Einaudi.

Gilligan C. 1982. *In the Different Voice. Psychological Theory and Women's Development*. Cambridge: Harvard University Press.

Gire F., Pasquier D., Granjon F. 2007. Culture et sociabilité : les pratiques de loisir des français. *Réseaux* 25(145-146): 159-215.

Giroux L, Millerand F., Piette, J., Pons C.M. 1999. « Les usages d'Internet chez les adolescents québécois ». Communication à ICUST, Arcachon, juin 1999.

Godelier M. 1982. *La production des grands hommes*. Paris: Fayard.

Goffman E. 1963. *Behavior in Public Places: Notes on the Social Organization of Gatherings*. Glencoe: Free Press.

Goffman E. 1967. *Interaction Ritual*. (trad. fr. [1974] *Les rites d'interaction*. Paris: Ed. de Minuit.)

Gouldner A.W. 1960. The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review* 25(2): 161-178.

Gournay C. de. 1997. 'C'est personnel': La communication privée hors de ses murs. *Réseaux* 15(82-83): 21-39.

Gournay C. de, Robson E. 2000. « Etude sur les familles monoparentales et les familles recomposées. » Rapport de recherche. Issy-les-Moulineaux: FTR&D.

Gournay C. de, Smoreda Z. 2003. Communication technology and sociability: Between local ties and "global ghetto"? In J.E. Katz (ed.) *Machines That Become Us: The Social Context of Personal Communication Technology*. New Brunswick, NJ: Transaction Publishers.

Gournay C. de, Smoreda Z. 2005. Space bind: The social shaping of communication in five urban areas. In K. Nyíri (ed.) *A Sense of Place: The Global and the Local in Mobile Communication*. Vienna: Passagen Verlag.

Granjon F., Blanco C., Le Saulnier G., Mercier G. 2007. Sociabilités et familles populaires. Une socio-ethnographie de la mise en contact. *Réseaux* 25(145-146): 118-157.

Granjon F., Combes C. 2007. La numérimorphose des pratiques de consommation musicale: Le cas de jeunes amateurs. *Réseaux* 25(145-146): 291-334.

Gribaudi M. 1995. Formes de stratification sociale et évolution temporelle. In B. Lepetit (éd.) *Les Formes de l'Expérience. Une autre histoire sociale*. Paris: A. Michel.

Gribaudi M. 1999. Avant-propos. In M. Gribaudi (dir.) *Espaces, temporalités, stratifications: Exercices sur les réseaux sociaux*. Paris: Ed. de l'EHESS.

Grossetti M. 1998. Communication électronique et réseaux sociaux. *Flux* 29: 5-13.

Grossetti M. 2005. Where do social relations come from? A study of personal networks in the Toulouse area of France. *Social Networks* 27(4): 289-300.

Haddon L. 1999. "European perceptions and use of the Internet." Communication au 2nd Colloque International sur les Usages et Services des Télécommunications, Arcachon, Juin 1999.

Hägerstrand T. 1974. The domain of human geography. In R. Chorley (ed.) *New Directions in Geography*. New York: Cambridge University Press.

Hampton K., Wellman B. 2000. Examining community in the digital neighborhood: early results from Canada's wired suburb. In I. Ishida and K. Isbister (eds.) *Digital Cities: Experiences, Technologies and Future Perspectives*. Springer, Heidelberg, 2000

Haythornthwaite C.A. 2002. Strong, weak and latent ties and the impact of new media. *The Information Society: an International Journal* 18(5): 385-401

Haythornthwaite C.A. 2005. Social networks and internet connectivity effects. *Information, Communication & Society* 8(2): 125-147.

Hellwig O., Lloyd R. 2000. "Sociodemographic barriers to utilisation and participation in telecommunication services and their regional distribution: a quantitative analysis." Working paper. University of Canberra, National Centre for Social and Economic Modelling.

Héran F. 1987. Comment les Français voisinent. *Economie et Statistique* 195: 43-59.

Héran F. 1988. La sociabilité, une pratique culturelle. *Economie et Statistique* 216: 3-22.

Hériter F. 1996. *Masculin / Féminin. La pensée de la différence*. Paris: Odile Jacob

Heurtin J.-P. 1998. La téléphonie mobile : une communication itinérante ou individuelle? *Réseaux* 16(90): 37-50.

Hochschild A.R. 1997. *The Time Bind: When Work Becomes Home and Home Becomes Work*. New York: Holt.

Hopkins P.D. (ed.) 1999. *Sex/Machine: Readings in Culture, Gender, and Technology*. Bloomington: Indiana University Press.

Howard P.E.N., Rainie L., Jones S. 2001. Days and nights on the Internet: The impact of a diffusing technology. *American Behavioral Scientist* 45(3): 383-404.

Huysman M., Wulf V. (eds.) (2004), *Social Capital and Information Technologies*. Cambridge: MIT Press.

INSEE 1997. *Annuaire statistique de la France*. Paris: INSEE.

Ito M. 2005. Introduction. In M. Ito, D. Okabe, M. Matsuda (eds.) *Personal, Portable, Pedestrian: Mobile Phones in Japanese Life*. Cambridge: MIT Press.

Jakobson R. 1973. *Questions de poétique*. Paris: Seuil.

Janelle D.G. 1995. Metropolitan expansion, telecommuting and transportation. In S. Hanson (ed.) *The Geography of Urban Transportation*. New York: Guilford.

Jaureguiberry F. 1998. Lieux publics, téléphone et civilité. *Réseaux* 16(90): 71-83.

Johnstone B. 1993. Community and contest: Midwestern men and women creating their worlds in conversational storytelling. In D. Tannen (ed.) *Gender and Conversational Interaction*. New York: Oxford University Press.

Jouët J. 2000. Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux* 18(100): 487-521.

Jouët J., Pasquier D. 1999. Les jeunes et la culture de l'écran. Enquête nationale auprès des 6-17 ans. *Réseaux* 17(92-93): 25-102.

Kasesniemi E.L., Rautiainen P. 2001. Life in 160 characters: The text message culture of Finnish teenagers. In J.E. Katz, M. Aakhus (eds.) *Perpetual Contact: Mobile Communication, Private Talk, Public Performance.* New York: Cambridge University Press.

Katz J.E., Rice R.E. 2002. *Social consequences of the Internet*. Cambridge: MIT Press.

Katz J.E., Rice R.E., Aspden P. 2001. The Internet, 1995-2000: Access, civic involvement, and social interaction. *American Behavioral Scientist* 45(3): 405-419

Kaufmann J.-C. 1992. *La trame conjugale. Analyse du couple par son linge*. Paris: Nathan.

Kaufmann J.-C. 1999. *Sociologie du couple*. Paris: PUF.

Kavanaugh A., Reese D.D., Carroll J.M., Rosson M.B. 2003. Weak ties in networked communities. In Huysman M., Wenger E. & Wulf V. (eds.), *Communities and Technologies*. Amsterdam: Kluwer Academic Publishers.

Kim H., Kim G.J., Park H.W., Rice R.E 2007. Configurations of Relationships in Different Media: Face-to-Face, Email, Messenger, Mobile Phone, and SMS. *Journal of Computer-Mediated Communication* 12(4) (http://jcmc.indiana.edu//vol12/issue4).

Kraut R., Patterson M., Lundmark V., Kiesler S., Mukophadhyay T., Scherlis W. 1998. Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? *American Psychologist* 53:1011-31.

Lahire B. 2002. *Portraits sociologiques. Dispositions et variations individuelles*. Paris: Nathan.

Lakoff R.T. 1975. *Language and Woman's Place*. New York: Harper and Row.

Lambiotte R., Blondel V.D, De Kerchove C., Huens E., Prieur C., Smoreda Z., Van Dooren P. 2008. Geographical dispersal of mobile communication networks. *Physica A: Statistical Mechanics and its Applications* 387(21): 5317-5325.

Largier A. 2002. Je, nous, jeu. La constitution de collectifs de joueurs en réseau. *Réseaux* 20(114): 215-247.

Latour B. 1989. *La science en action*. Paris : Gallimard.

Lazega E. 1999. Le phénomène collégial: une théorie structurale de l'action collective entre pairs. *Revue Française de Sociologie* 50(4): 639-670.

Le Douarin L. 2007. *Le couple, l'ordinateur, la famille*. Paris: Payot.

Leaper C., Carson M., Baker C., Holliday H., Myers S. 1995. Self-disclosure and listener verbal support in same-gender and cross-gender friends' conversations. *Sex Roles* 33: 387-404.

Leclerc-Olive M. 1998. Les figures du temps biographique: Figures de la connaissance. *Cahiers internationaux de sociologie* 104: 97-120.

Lelong B. 2004. Equiper le lien, garder la connexion: civilités et temporalités du courrier électronique. *Flux* 48: 44-60.

Lelong B., Thomas F. 2000. Familles en voie de connexion. La Recherche 328: 79-81.

Lelong B., Thomas F., Ziemlicki C. 2004. Des technologies inégalitaires ? L'intégration de l'internet dans l'univers domestique et les pratiques relationnelles. *Réseaux* 22(127-128): 141-180.

Licoppe C. 2002. Sociabilité et technologies de communication. Deux modalités d'entretien des liens interpersonnels dans le contexte du déploiement des dispositifs de communications mobiles. *Réseaux* 20(112-113): 171-210.

Licoppe C. 2004. 'Connected Presence': the emergence of a new repertoire for managing social relationships in a changing communication technoscape. *Environment and Planning D: Society and Space* 22: 135-156.

Licoppe C., Beaudouin V. 2002. La construction électronique du social : Les sites personnels. L'exemple de la musique. *Réseaux* 20(116): 53-96.

Licoppe C., Heurtin J.-P. 1999. "The cellular phone as a tool for managing risks and trust in social bonds." Communication au Séminaire 'Perpetual Contact: Mobile Communication, Private Talk and Public Performance.' Rutgers University, New Brunswick, Décembre 1999.

Licoppe C., Pharabod A.-S., Assadi H. 2002. Contribution à une sociologie des échanges marchands sur internet. *Réseaux* 20(116): 97-140.

Licoppe C., Smoreda Z. 2000. Liens sociaux et régulations domestiques dans l'usage du téléphone. *Réseaux* 18(103): 255-276.

Licoppe C., Smoreda Z. 2003. « La petite musique du lien: Vers une pragmatique de la sociabilité médiatisée. » Conférence à la Chaire UNESCO-Bell de l'Université du Québec à Montréal, février 2003.

Licoppe C., Smoreda Z. 2005. Are social networks technologically embedded? How networks are changing today with changes in communication technology. *Social Networks* 27(4): 317-335.

Licoppe C., Smoreda Z. 2006. Rhythms and ties towards a pragmatics of technologically-mediated sociability. In R. Kraut, M. Brynin & S. Kiesler (eds.) *Computers, phones, and the Internet: Domesticating information technology.* New York: Oxford University Press.

Ling R. 1998. "She Calls, [but] It's for Both of Us You Know: The Use of Traditional Fixed and Mobile Telephony for Social Networking Among Norwegian Parents." Research report. Kjeller: Telenor Forskning og Utvikling.

Ling R. 1999. C'est bien d'être joignable! L'usage du téléphone fixe et mobile chez les jeunes Norvégiens. *Réseaux* 17(92-93): 262-291.

Ling R. 2002. L'impact du téléphone portable sur quatre institutions sociales. *Réseaux*, 20(112-113): 275-312.

Ling R. 2008. *New Tech, New Ties: How mobile communication is reshaping social cohesion.* Cambridge, MA: MIT Press.

Livingstone S. 1999. Les jeunes et les nouveaux médias. Sur les leçons à tirer de la télévision pour le PC. *Réseaux* 17(92-93): 103-132.

Locksley A., Borgida E., Brekke N., Hepburn C. 1980. Sex stereotypes and social judgement. *Journal of Personality and Social Psychology* 39: 821-831.

Lüders M. 2007. Converging forms of communication? Interpersonal and mass mediated expressions in digital environments. In T. Storsul & D. Stuedahl (eds.) *The Ambivalence of Convergence*. Göteborg: Nordicom.

MacDermid S.M., Huston T.L., McHale S.M. 1990. Changes in marriage associated with transition to parenthood: Individual differences as a function of sex-role attitudes and changes in the division of household labor. *Journal of Marriage and the Family* 52:475-86.

Maffesoli M. 1988. *Le temps des tribu.* Paris : Méridiens.

Maillochon F. 2002. Le coût relationnel de la 'robe blanche'. *Réseaux* 20(115): 53-90

Mallard A. 2003. De la bouche à l'oreille - Analyse des usages marchands du téléphone chez les petits professionnels. *Réseaux* 21(121): 43-69.

Mallein P., Toussaint Y. 1994. L'intégration sociale des technologies d'information et de communication : une sociologie des usages. *Technologies de l'Information et Société* 6 (4): 315-335.

Mançeron V. 1997. Tribu en ligne: usages sociaux et modes d'interaction au sein d'un réseau de jeunes parisiens. *Réseaux* 15(82-83): 205-218.

Mançeron V., Leclerc C. 2001. « La naissance du premier enfant : La mise en place d'un nouveau monde. » Rapport de recherche. Paris: Communitas.

Mançeron V., Lelong B., Smoreda Z. 2002. La naissance du premier enfant: Hiérarchisation des relations sociales et modes de communication. *Réseaux* 20(115): 91-120.

Mante-Meijer E., Concejero P., Haddon L., Heres J., Klamer, L. Ling R., Smoreda Z., Thomas F., Vrieling I. 2001. "ICT Uses in Everyday Life: Checking it out with the people." EURESCOM P903 Project Report, EDIN 0161-0903.

Mardsen P.V. 1987. Core discussion networks of Americans. *American Sociological Review* 52: 122-131.

Martin O. 2007. La conquête des outils électroniques de l'individualisation chez les 12-22 ans. *Réseaux* 25(145-146): 335-365.

Martin O., Singly F. de. 2000. L'évasion amicale. L'usage du téléphone familial par les adolescents. *Réseaux* 18(103): 91-118.

McLuhan M. 1964. *Understanding media: the extension of man*. London: Sphere.

McPerson J.M., Smith-Lovin L. 1986. Sex segregation in voluntary associations. *American Sociological Review* 51: 61-79.

McPherson J.M., Smith-Lovin L. 1987. Homophily in voluntary organizations: Status distance and the composition of face-to-face groups. *American Journal of Sociology* 52:370-79.

McPherson M., Smith-Lovin L., Brashears M.E. 2006. Isolation in America: Changes in Core Discussion Networks over Two Decades. *American Sociological Review* 71: 353–375.

McPherson M., Smith-Lovin L., Cook J.M. 2001. Birds of Feather: Homophily in Social Networks. *Annual Review of Sociology* 27: 415-444.

Mead G.H. 1934. *Mind, Self, and Society.* Chicago: University of Chicago Press.

Mercier P.-A. 1997. Dopo ze bip… Quelques observations sur les usages du répondeur téléphonique. *Réseaux* 15(82/83): 41-68.

Mercier P.-A., Gournay C. de, Smoreda Z. 2002. Si loin, si proches: Liens et communications à l'épreuve du déménagement. *Réseaux* 20(115): 121-150.

Merton R.K. 1957. *Social Theory and Social Structure*. (trad. fr. partielle [1983] Eléments de méthode sociologique. Paris: Plon).

Metton C. 2004. Les usages d'Internet des collégiens. Explorer les mondes sociaux depuis le domicile. *Réseaux* 22(123): 59-84.

Metton C. 2006. « Devenir grand. Le rôle des technologies de la communication dans la socialisation des collégiens. » Thèse de doctorat. Paris: EHESS.

Miller D. 1998. *A Theory of Shopping*. Cambridge: Polity Press.

Miller D., Slater D. 2000. *The Internet. An Ethnographic Approach*. Oxford: Berg.

Mok D., Wellman B., Basu R. 2007. Did distance matter before the Internet? Interpersonal contact and support in the 1970s. *Social Networks* 29(3): 430-61.

Moore G. 1990. Structural determinants of men's and women's personal networks. *American Sociological Review* 55:726-35.

Morel J. 1998. « Téléphone portable et lieux publics. » Mémoire de maîtrise, Université de Rouen, Département de Sociologie.

Moyal A. 1992. The gendered use of the telephone: An Australian case study. *Media, Culture and Society* 14:51-72.

Nardi B., Whittaker S., Bradner E. 2000. Interaction and Outeraction: Instant Messaging in Action. CSCW 2000. Philadelphia, PA. 79-88.

Negroponte N. 1995. *Being Digital*. New York: Knopf.

Norris P. 2003. Social Capital and ICTs: Widening or reinforcing social networks? Communication at the *"International Forum on Social Capital for Economic Revival"* held by the Economic and Social Research Institute, Cabinet Office. Tokyo 24-25th March 2003.

Obadia A. (dir.) 1997. *Entreprendre la ville : Nouvelles temporalités – Nouveaux services* (Colloque de Cerisy). Paris : Ed. de l'Aube.

Pan Ké Shon F. 1998. D'où sont mes amis venus? *Insee Première* 613.

Panek T, Czapiński J., Kotowska I.E. 2006. Metoda badania. In J. Czapiński & T. Panek (eds.) *Diagnoza Społeczna 2005: Warunki i jakość życia Polaków*. Warszawa: Vizja Press & IT.

Parsons T., Bales R.F. (eds.) 1955. *Family, Socialization and Interaction Process*. Glencoe, IL: Free Press.

Pasquier D. 2003. « Les signes de soi. Enquête sur les sociabilités et les pratiques de communication en milieu lycéen. » Rapport/FTR&D/8155, Issy les Moulineaux : FTR&D.

Pasquier D. 2004. *Les signes de soi. Enquête sur les pratiques de sociabilité en milieu lycéen*. Paris: Ed. Autrement.

Peters J.D. 1999. *Speaking into the Air. A History of the Idea of Communication*. Chicago: University of Chicago Press.

Pew Internet and American Life Project. 2001. "Survey November-December 2000." (http://www.pewinternet.org/reports/).

Pfeil E. 1992. *Großstadtforschung*. Hannover: Jänecke.

Pharabod A.S. 2004a. « Les terminaux domestiques et leurs usages: une ethnographie de foyers multi-équipés. » Rapport de recherche. Issy-les-Moulineaux: FTR&D.

Pharabod A.S. 2004b. Territoires et seuils de l'intimité: un regard ethnographique sur les objets multimédias et leurs usages dans quelques foyers franciliens. *Réseaux* 22(123): 83-117.

Pharabod A.S. 2007. La vie quotidienne en solo: Hommes et femmes face aux écrans. *Réseaux* 25(145-146): 249-290.

Picard D. 1995. *Les rituels du savoir-vivre*. Paris: Seuil.

Pool I. de Sola 1983. *Forecasting the Telephone*. Norwood, NJ: Ablex.

Proulx S. 2002. Trajectoires d'usages des technologies de communication: les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société du savoir. *Annales des télécommunications* 57(3-4): 180-189.

Putnam R.D. 1995. Bowling alone: America's declining social capital. *Journal of Democracy* 6(1): 65-78.

Quan-Haase A., Wellman B. 2004. How does the Internet affect social capital? In M. Huysman & V. Wulf (eds.) *Social Capital and Information Technology*. Cambridge: MIT Press.

Relieu M. 2002. Ouvrir la boite noire : Identification et localisation dans les conversations mobiles. *Réseaux* 20(112-113): 19-47.

Revel J. (éd.) 1996. *Jeux d'échelles. La micro-analyse à l'expérience*. Paris, Seuil.

Rice R.E., Katz J.E. 2003. Comparing internet and mobile phone usage: Digital divides of usage, adoption, and dropouts. *Telecommunications Policy* 27: 597-623.

Ridgeway C.L. 1997. Interaction and the conservation of gender inequality: considering employment. *American Sociological Review* 62: 218-235.

Ridgeway C.L., Berger J. 1986. Expectations, legitimation, and dominance behavior in task groups. *American Sociological Review* 51:603-17.

Ridgeway C.L., Diekema D. 1992. Are gender differences status differences? In C.L. Ridgeway (ed.) *Gender, Interaction and Inequality*. New York: Springer-Verlag.

Ridgeway C.L., Smith-Lovin L. 1999. The gender system and interaction. *Annual Review of Sociology* 25: 191-216.

Rivière C.-A. 2000a. Les réseaux de sociabilité téléphonique. *Revue Française de Sociologie* 41: 685-711.

Rivière C.-A. 2000b. Homme et femmes au téléphone. Un chassé-croisé entre les sexes. *Réseaux* 18(103): 21-49.

Rivière C.-A. 2002. La pratique du minimessage. Une double stratégie d'extériorisation et de retrait de l'intimité dans les interactions quotidiennes. *Réseaux* 20(112-113): 139-168.

Rogers E.M. 1995. *Diffusion of Innovation*. New York: Free Press.

Rosenthal C.J. 1985. Kinkeeping in the Family Division of Labor. *Journal of Marriage and the Family* 47:965-74.

Rossi A.S., Rossi P.H. 1990. *Of Human Bonding: Parent-Child Relations Across the Life Course*. Hawthorne, NY: Aldine.

Rouvinen P. 2006. Diffusion of digital mobile telephony: Are developing countries different? *Telecommunications Policy* 30: 46-63

Ryfkin J. 2000. *The Age of Access. A New Culture of Hypercapitalism, Where All of Life Is a Paid-for Experience*. New York: Tarcher/Putnam.

Sacks H. 1992. *Lectures on Conversation*. Vol.2. Oxford: Basil Blackwell.

Schegloff E.A. 1968. Sequencing in conversational openings. *American Anthropologist* 70:1075-95.

Schegloff E.A. 1979. Identification and recognition in telephone conversation openings. In Psathas G. (ed.) *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*. New York: Irvington.

Schegloff E.A., Sacks H. 1974. Opening up Closings. In R. Turner (ed.) *Ethnomethodology*. Harmondsworth: Penguin Books.

Schwartz O. 2002. *Le Monde privé des ouvriers*. Paris: PUF.

Segalen M. 1991 *Jeux de famille*. Paris: Presses du CNRS.

Shelton B.A., John D. 1996. The Division of Household Labor. *Annual Review of Sociology* 22: 299-322.

Silverstone R., Hirsch E. (eds.) 1992. *Consuming Technologies, Media and Information in Domestic Spaces*. London: Routledge.

Silverstone R., Hirsch E., Morley D. 1992. Information and communication technologies and the moral economy of the household. In R. Silverstone et E. Hirsch (eds.) *Consuming Technologies: Media and Information in Domestic Spaces*. London: Routledge.

Simmel G. 1900. *Philosophie des Geldes*. Berlin: Duncker & Humblot.

Simmel G. 1999 [1908]. *Sociologie. Études sur les formes de socialisation*. Paris: PUF.

Singly F. de. 1996. *Le Soi, le couple et la famille*. Nathan: Paris.

Singly F. de, Boukaïa C.-A. 2000. Tenir compte de l'autre. La gestion du téléphone dans la vie conjugale. In F. de Singly, *Libres ensemble. L'individualisme dans la vie commune.* Paris: Nathan.

Smoreda Z. (éd.) 2002. Cycle de vie et sociabilités. *Réseaux* 20(115).

Smoreda Z. (éd.) 2007. *Entrelacement* des pratiques de communication et de loisir. *Réseaux* 25(145-146).

Smoreda Z., Beauvisage T., Bailliencourt T. de, Assadi H. 2007. Saisir les pratiques numériques dans leur globalité. *Réseaux* 25(145-146): 19-43.

Smoreda Z., Licoppe C. 1998. « Effets du cycle de vie et des réseaux de sociabilité sur la téléphonie. » Rapport/CNET/5518. Issy-les-Moulineaux: CNET.

Smoreda Z., Licoppe C. 1999. « La téléphonie résidentielle des foyers : Réseaux de sociabilité et cycle de vie. » Communication présentée au 2nd Colloque International sur les Usages et Services des Télécommunications, Arcachon, Juin 1999.

Smoreda Z., Licoppe C. 2000a. Gender-Specific Use of the Domestic Telephone. *Social Psychology Quarterly* 63(3): 238-252.

Smoreda Z., Licoppe C. 2000b. Identités sexuées et statuts interactionnels. De la gestion de la durée des conversations téléphoniques. *Réseaux* 18(103): 119-141.

Smoreda Z., Thomas F. 2001. "Social networks and residential ICT adoption and use." Communication au 1st EURESCOM Summit: 3G Technologies & Applications. Heidelberg 12-15 Nov.

Tannen D. 1990. *You Just Don't Understand: Women and Men in Conversation*. New York: Morrow.

Tannen D. 1994. *Gender and Discourse.* Oxford: Oxford University Press.

Tarrius A. 1992. *Les fourmis d'Europe : Migrants riches, migrants pauvres et nouvelles villes internationales*. Paris: L' Harmattan.

Thévenot L. 1990. L'action qui convient. In P. Pharo et L. Quéré (dir.) *Les formes de l'action. Sémantique et sociologie*. Raisons Pratiques(1), Paris: Ed. de l'EHESS.

Thomas F. 1995. Telefonieren in Deutschland. *Schriftenreihe Max-Plack-Institut für Gesellschaftsforschung* vol. 21, Campus, Frankfurt/Boulder.

Thomas W.I. 1923. *The Unadjusted Girl.* Boston: Little, Brown and Co.

Thomas W.I., Znaniecki F. 1918-20. *The Polish Peasant in Europe and America.* Boston, Badger (5 vol.).

Thompson E.P. 1967. Time, work-discipline, and industrial capitalism. *Past and Present* 28: 57-97.

Thrift N. 2004. Remembering the technological unconscious by foregrounding knowledges of position. *Environment and Planning D: Society and Space* 22(1): 175–190.

Tönnies F. 1944 [1887]. *Communauté et société*. Paris: PUF.

Turckle S. 1995. *Life on Screen. Identity in the Age of the Internet*. New York: Touchstone.

Wagner D.G., Berger J. 1998. Gender and interpersonal task behavior: Status expectation accounts. In J. Berger and M. Zelditch (eds.) *Status, Power, and Legitimacy: Strategies and Theories*. Piscataway, NJ: Transaction.

Watson D.R. 1994. Catégories, séquentialité et ordre social. Un nouveau regard sur l'œuvre de Sacks. In B. Fradin, L. Quéré et J. Widmer (éd.), *Raisons Pratiques* 5 (L'enquête sur les catégories). Paris: Editions EHESS.

Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D. 1967. *Pragmatics of Human Communication*. New York: Norton.

Wellman B. 1985. Domestic work, paid work and net work. In S. Duck & D. Perlman (eds.) *Understanding Personal Relationships*. London: Sage.

Wellman B. 1979. The community question. *American Journal of Sociology* 84: 1201-31.

Wellman B. 1992. Men in networks: Private communities, domestic friendships. In P.M. Nardi (ed.) *Men's Friendship*. Newbury Park, CA: Sage.

Wellman B., Frank K. 2001. Network capital in a multi-level world: Getting support from personal communities. In: N. Lin, R. Burt and K. Cook (eds.) *Social Capital: Theory and Research*. Chicago: Aldine de Gruyter.

Wellman B., Haythornthwaite C. 2002. *The Internet in Everyday Life*. Oxford: Blackwell.

Wellman B., Wortley S. 1990. Different strokes from different folks: Community ties and social support. *American Journal of Sociology* 96: 558-88.

West C., Zimmerman D.H. 1983. Small insults: A study of interruptions in cross-sex conversations between unacquainted persons. In B. Thorne, C. Kramarae & N. Henley (eds.) *Language, Gender, and Society*. Rowley, MA: Newbury House.

West C., Zimmerman D. H. 1987. Doing gender. *Gender & Society* 1: 125-151.

Williams J.E., Best D.L. 1990. *Measuring Sex Stereotypes: A Thirty-Nation Study* (2nd ed.) Newbury Park: Sage.

Wolfinger N.H., Rabow J. 1997. The different voices of gender: Social recognition. *Current Research in Social Psychology* 2: 50-65 (http://www.uiowa.edu/~grpproc/crisp).

Wolton D. 1990. *Eloge du grand public. Une théorie critique de la télévision*. Paris: Flammarion.

Zemon Davis N. 2003. *Essai sur le don dans la France du XVIème siècle*. Paris: Seuil.

Ziemlicki C. 2005. Les traces d'usages du courrier électronique: méthodologies du recueil des données. *Migrance* 23: 50-55.

Zimmerman D.H., West C. 1975. Sex roles, interruptions and silences in conversation. In B. Thorne & N. Henley (eds.) *Language and Sex: Difference and Dominance*. Rowley, MA: Newbury House.