

Identités sexuées et statuts interactionnels de la gestion de la durée des conversations téléphoniques¹⁷

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 pratiques¹⁹ 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 ; Kaufmann 1992 - 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 seraient 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 inclinées 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'autres 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 connexions 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 réciproque²⁷ et elle accroît clairement la durée des échanges (Davis et Perkowski 1979). Il nous semble cependant que les deux indicateurs de différenciation 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 interactionnistes 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.

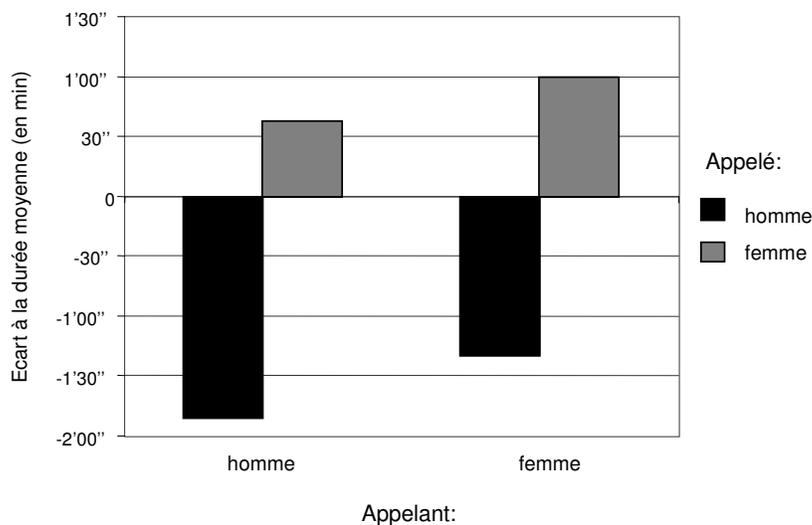
²⁶ Leaper et al. 1995.

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 à 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	<i>ns</i>
	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	<i>ns</i>
	International	réf.
appelant -> appelé	Homme -> <i>homme</i>	réf.
	Femme -> <i>homme</i>	7,1%
	Homme -> <i>femme</i>	13,1%
	Femme -> <i>femme</i>	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'abrégé 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 visite 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'agentivité et de communalité (*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 genre³² 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 interactionnelles 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 ?