

MARTIN, Michèle, *“Hello, Central?”. Gender, Technology, and Culture in the Formation of Telephone Systems.* Montréal/Kingston, McGill-Queen's University Press, 1991. 219 p.

Claude Bellavance

Volume 46, Number 3, Winter 1993

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/305130ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/305130ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Institut d'histoire de l'Amérique française

ISSN

0035-2357 (print)

1492-1383 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this review

Bellavance, C. (1993). Review of [MARTIN, Michèle, *“Hello, Central?”. Gender, Technology, and Culture in the Formation of Telephone Systems.*

Montréal/Kingston, McGill-Queen's University Press, 1991. 219 p.] *Revue d'histoire de l'Amérique française*, 46(3), 539–541.

<https://doi.org/10.7202/305130ar>

MARTIN, Michèle, «*Hello, Central?*». *Gender, Technology, and Culture in the Formation of Telephone Systems*. Montréal/Kingston, McGill-Queen's University Press, 1991. 219 p.

Étudier l'émergence du téléphone au Canada sous l'angle des rapports entre société, culture et technologie, tel est l'objectif principal de cet ouvrage stimulant et novateur qui s'inscrit à la fois dans le champ de l'histoire des affaires et dans celui de l'histoire des femmes. Il s'agit d'une démarche encore peu usitée qui permet à l'auteure de mettre au jour des aspects méconnus de l'histoire du téléphone dont la diffusion à partir de la fin du XIX^e siècle a profondément marqué nos sociétés modernes.

Entre la création des premières entreprises de téléphone canadiennes à la fin des années 1870 et la généralisation, autour de 1920, de systèmes permettant d'acheminer automatiquement les appels sans l'intervention d'une téléphoniste, la technologie du téléphone s'est transformée radicalement. Avec le temps, en effet, la qualité de la communication fut grandement améliorée, grâce, notamment, à l'emploi d'appareils mieux conçus et de câbles de liaison plus performants. La structure de base des réseaux des grandes villes fut aussi modifiée afin de conférer au moyen de communication un caractère de plus en plus strictement privé. En cela, le téléphone se conformait aux attentes des groupes d'intérêts qui en contrôlaient la mise en œuvre, les hommes d'affaires en particulier.

L'essor d'une technologie nouvelle est un processus complexe qui dépasse le simple cadre de leur mise en application. S'opposant à certaines visions naïves ou simplistes, l'auteure soutient que les technologies ne sont pas «neutres» socialement et que les usages qui en sont ultimement faits ne sont pas fixés dès le départ. Il ressort des travaux de M. Martin que, dans le cas du téléphone, les femmes ont joué un rôle actif dans la définition et la généralisation de normes d'utilisation. Ce rôle, elles l'ont d'abord exercé au niveau de la production du service téléphonique. Les avantages d'un recours à la main-d'œuvre féminine pour le service aux abonnés apparurent assez rapidement aux dirigeants des entreprises de téléphone (bas salaire, etc.). Aussi, après quelques années pendant lesquelles on pratiqua l'embauche de jeunes hommes (le plus souvent télégraphistes de formation), le métier de téléphoniste devint-il synonyme de travail féminin. Pendant la période de mise en place de l'industrie du téléphone, la téléphoniste a joui d'une relative autonomie dans la gestion de son travail. Les abonnés faisaient alors appel à elle non seulement pour qu'elle établisse la communication, mais aussi pour qu'elle prodigue ses conseils, joigne un médecin, donne l'heure d'un train, etc. Les relations entre les usagers de même qu'entre ceux-ci et l'entreprise de services publics étaient alors médiatisées par la téléphoniste de manière à maintenir un service hautement personnalisé. Bien qu'à l'époque l'emploi était mal rétribué et que ces jeunes femmes provenaient pour la plupart de la classe ouvrière, le métier de téléphoniste procurait un statut social plutôt avantageux. Au tournant du siècle, les compagnies de téléphone adoptèrent progressivement une série de mesures qui réduisirent considérablement la marge de manœuvre de la téléphoniste: formation spécialisée des jeunes

recrues, création de postes de supervision, imposition de pratiques de plus en plus restrictives et standardisées, etc. C'est à cette époque que se généralisa l'usage de formulations simples destinées à réduire le temps nécessaire aux connexions tout en diminuant les risques d'erreurs. C'est à cette époque aussi que les employées du téléphone furent enjointes d'adopter un timbre de voix stéréotypé, que l'on voulait le plus anonyme possible. L'auteure montre bien que, malgré cette appropriation de l'organisation du travail par les cadres au cours de la décennie 1890, les femmes œuvrant dans les entreprises de téléphone ont participé activement à la mise en place de la nouvelle technologie.

L'influence des femmes sur l'évolution du téléphone a été tout aussi déterminante sur le plan de la consommation du service que sur celui de sa production. En effet, le téléphone avait d'abord été conçu pour augmenter la vitesse et l'efficacité des communications d'affaires et les abonnés étaient généralement des membres de la bourgeoisie et de la petite-bourgeoisie. Les entreprises de téléphone établies en milieu urbain pratiquèrent d'ailleurs pendant plusieurs décennies une politique commerciale reposant sur des tarifs élevés qui, à toutes fins utiles, rendait le moyen de communication inaccessible à la grande majorité de la population. Ce sont les femmes de ces milieux favorisés qui, s'appropriant un outil de communication d'abord conçu pour leur mari, en ont infléchi de manière durable le développement. Ces femmes de la fin de l'époque victorienne — que l'auteure nous dépeint avec force détails — eurent tôt fait d'utiliser le téléphone non seulement aux seules fins utilitaires pour lesquelles il avait été conçu (contacter leur mari au lieu de travail, prendre rendez-vous, commander un article dans un grand magasin, etc.) mais aussi pour «causer». L'emploi du téléphone comme instrument de sociabilité fut d'abord l'objet du sarcasme des uns et de l'indignation des autres: un appareil aussi formidable ne pouvait être monopolisé pour des motifs aussi futiles. Vers 1900 cependant, les femmes des milieux aisés étaient parvenues à faire accepter ces nouveaux usages du téléphone.

Michèle Martin examine aussi plusieurs autres questions dignes d'intérêt telles que l'élaboration d'un véritable code de comportement pour les usagers (formules types, articulation, niveau de langage, etc.), l'impact du téléphone sur les autres moyens de communication à distance (baisse de popularité des échanges épistolaires ou du télégraphe, entre autres exemples), etc. Toutes ces facettes de la diffusion des usages sociaux du téléphone livrées au fil des six chapitres du volume convergent vers un phénomène central: l'avènement d'une véritable «culture du téléphone».

«*Hello Central?*» repose essentiellement sur l'exploitation des archives, encore largement inexplorées, de Bell Canada. L'ouvrage présente un portrait bien documenté de la formation du principal réseau téléphonique canadien, à Montréal et à Toronto, principalement. Cependant, si le traitement qualitatif des dossiers et de la correspondance semble avoir été mené de manière exemplaire, la prise en charge des aspects plus proprement économiques du sujet demeure, quant à elle, relativement superficielle. Les rares tableaux et figures que comporte l'ouvrage ne renseignent guère sur la progression réelle de Bell (et de l'industrie du téléphone en général) au cours de la période étudiée. Les éléments relatifs à l'emprise spatiale des réseaux amènent aussi

certaines réserves. Les quelques cartes d'époque reproduites sont, en effet, peu lisibles et les courts commentaires qui les accompagnent apportent bien peu de précisions. On pourrait aussi reprocher à M. Martin une vision par trop abstraite du fonctionnement des grandes entreprises. Il ne suffit pas d'affirmer çà et là que le téléphone, parce qu'il augmentait la vitesse des échanges, favorisait grandement l'accumulation capitaliste. Encore aurait-il fallu tenir compte des conditions concrètes dans lesquelles la croissance des firmes de téléphone a été réalisée. Malgré l'ébauche d'une périodisation et quelques considérations sur la monopolisation rapide du service du téléphone au Canada (chapitre deux), les éléments de contextualité apparaissent déficients: presque rien sur les grands processus économiques (cycle des affaires, mouvements d'innovations technologiques, etc.) ni sur la progression des entreprises téléphoniques elles-mêmes (capitaux investis, chiffre d'affaires, rendement, sources de financement, etc.). Pareilles lacunes s'avèrent d'autant plus étonnantes qu'à plusieurs reprises, l'auteure définit sa démarche comme une tentative de rapprochement entre l'analyse socio-économique et l'histoire des femmes. Ajoutons enfin que l'organisation générale de l'ouvrage appellerait aussi certains commentaires (nombreuses redites, particulièrement dans les derniers chapitres, sections déjà parues sous forme d'articles imparfaitement intégrés au livre, etc.).

Nous ne voudrions aucunement, par ces quelques réserves, laisser une impression négative de «*Hello Central?*». Nous avons, bien au contraire, beaucoup apprécié cet ouvrage original, souvent même captivant.

Centre d'études québécoises
Université du Québec à Trois-Rivières

CLAUDE BELLAVANCE