



## Génération Z

# La peur de l'appel téléphonique augmente chez les ados



**Les adolescents ont de plus en plus de peine à parler et à répondre au téléphone. Ils préfèrent le monde numérique, plus impersonnel.** GETTY IMAGES



## De nombreux jeunes ont développé une véritable phobie du coup de fil. Ils préfèrent envoyer des textos. Témoignages et explications de spécialistes.

**Sébastien Jubin**

«Un coup de fil, c'est si facile!» Ce slogan publicitaire n'est plus d'actualité car non, ce n'est pas «si facile» pour tout le monde. Pour la jeune génération, cet acte du quotidien est devenu compliqué, voire phobique. Ainsi, prendre un rendez-vous chez le coiffeur, commander une pizza ou simplement répondre à un banal appel peut faire transpirer et augmenter la tension artérielle.

Une jeune Fribourgeoise de 18 ans nous a accordé une interview, via WhatsApp: «Je trouve beaucoup plus simple de m'exprimer avec nos moyens technologiques. Et franchement, ça ne m'amuse pas du tout de causer avec les gens, surtout les plus âgés. J'ai l'impression de ne jamais trouver les bons mots et d'être ridicule. Je suis beaucoup plus dans mon élément avec les messages ou les mails.»

«Comme chez tous les jeunes, le smartphone est le prolongement de leur bras et de leur cerveau, corrobore ce père romand de deux adolescents de 15 et 17 ans. Dès qu'il s'agit de téléphoner, c'est la croix et la bannière,

ne serait-ce que pour souhaiter un bon anniversaire à leur grand-maman. Cet acte pourtant banal se transforme en supplice.»

Mais qu'est-ce qui cloche avec cette génération Z? «Pour eux, ce n'est pas naturel, explique ce papa bienveillant. Le téléphone sert uniquement à maintenir la connexion avec leurs copains, par des messages vocaux par exemple. Ils ne sont pas à l'aise avec la discussion en direct avec des adultes. Je constate qu'ils ne se questionnent même pas sur cette gêne, alors que tôt ou tard, ils devront bien se résoudre à appeler leur médecin ou l'administration communale.»

### Un tiers des jeunes concernés

Marjory Winkler dirige Ciao, une association qui coordonne une plate-forme d'écoute et de promotion de la santé pour les jeunes sur internet. Pour elle, si le phénomène n'est pas étonnant, il est réel. «Utiliser le téléphone de manière classique, en quelque sorte, c'est comme se mettre à nu. Les jeunes peuvent avoir de la peine lorsqu'il s'agit de converser avec un étranger ou simplement de se confronter à l'autre. Cette semaine d'ailleurs, nous avons reçu le témoignage d'une jeune fille qui n'a jamais osé prendre le combiné. Pour elle, répondre par écrit, c'est sa solution.» Et de donner l'exemple probant des numéros d'appel de solidarité. «Depuis que la Main tendue, le 143, a mis en place un «chat», des jeunes y expriment leur mal-être.»

Philip Jaffé est psychologue et enseigne à l'Université de Genève:

«Participer à une interaction spontanée, comme une conversation téléphonique, au cours de laquelle l'autre vous fait réagir en temps réel, voilà de quoi désarçonner certains. La peur d'être évalué et jugé, de faire une erreur ou même une gaffe, se retrouver dans l'embarras... ces situations sont évitées en échangeant par texte ou par émojis.»

La hantise de parler avec de vraies gens, cela se traduit parfois par des effets physiques et psychologiques. Le professeur analyse un phénomène qui se révèle comme un continuum avec des paliers. «Au premier, on constate qu'il y a effectivement une frange toujours plus importante de la jeunesse qui exprime un malaise à passer un coup de fil. Ces jeunes sont tout à fait capables de surmonter leur inconfort s'il faut vraiment téléphoner. Mais leur raisonnement est plutôt: pourquoi diable faire un appel quand on a tellement d'autres moyens très pratiques pour communiquer?»

Les paliers suivants sont plus problématiques au niveau de la santé. «Au deuxième niveau, chez une plus petite portion des jeunes, le malaise peut atteindre des proportions de grande anxiété avec un certain nombre de symptômes et une vraie souffrance psychique à l'idée même de lancer un appel téléphonique.» Le spécialiste indique que, toutes catégories confondues, on estime que d'un tiers des adolescents et jeunes adultes ressentent de l'anxiété lorsqu'ils sont amenés à téléphoner ou sollicités à répondre.



### Le cas typique

La phobie du téléphone, dans sa forme la plus sévère, s'exprime par un évitement complet. Philip Jaffé détaille: «Rien que la sonnerie éveille de l'angoisse. Et si, fait comme un rat, le coup de fil ne peut pas être évité, une symptomatique anxieuse peut émerger... des palpitations, une accélération cardiaque, une transpiration, des tremblements, une sensation d'essoufflement ou d'étouffement.»

Le mot de la fin à un adolescent lausannois de 16 ans: «On veut m'imposer des codes qui ne sont pas les miens. L'appel téléphonique appartient au siècle dernier. Pourquoi et pour quelles raisons je devrais m'y soumettre?» Bonne question.

---

«La peur d'être évalué et jugé, de faire une erreur ou même une gaffe, se retrouver dans l'embarras... ces situations sont évitées en échangeant par texte ou par émojis.»

**Philip Jaffé** Pédopsychiatre et professeur à l'Université de Genève

---