

en  
vrai

# « Je compose le numéro... puis je raccroche » : quand appeler devient trop difficile

SOCIÉTÉ

Composer un numéro, hésiter, raccrocher. Pour de nombreux jeunes, passer un appel est une épreuve, parfois même pour demander de l'aide. Derrière cette difficulté se dessine un rapport fragilisé à la parole, entre peur de mal dire et crainte d'être jugé.

PAULINE BORISSOV

**J**e n'ai pas envie de répondre au téléphone. Quand on m'appelle, je laisse sonner et j'attends qu'on m'envoie un message. » Olympe, 23 ans, étudiante en psychologie, évite systématiquement les appels provenant de numéros inconnus. « Je trouve ça intrusif. Je ne suis pas préparée à une interaction sociale. »

Ce malaise est loin d'être marginal. Téléphone greffé à la main, les jeunes communiquent sans cesse... mais rechignent à téléphoner. La fonction première du smartphone serait devenue pour beaucoup une source d'angoisse. En Belgique, près d'un jeune sur deux (49 %) évite les appels téléphoniques par peur ou par manque de confiance, selon une enquête menée par AXA Assurances et Trendwolves auprès de 600 jeunes. Le phénomène dépasse les frontières puisqu'au Royaume-Uni, une étude du comparateur Uswitch montre qu'un quart des 18-34 ans ne répondent jamais au téléphone et privilégient les messages écrits.

Qu'est-ce qui effraie tant dans l'idée de parler au bout du fil ? Chez Olympe, la peur tient avant tout à la crainte de mal s'exprimer. En énumérant les situations où elle n'ose pas appeler, elle se rend compte que ce blocage apparaît surtout face à des figures d'autorité. Qu'il s'agisse d'un contexte professionnel ou médical, le réflexe est le même : le moins d'appels, le mieux. « J'ai peur d'être à côté de la plaque. J'ai peur d'appeler pour rien, de ne pas savoir quoi dire, de donner une mauvaise information », confie-t-elle. Cette réticence est parfois suffisamment forte qu'elle empiète sur des questions de santé. « Je repousse mes rendez-vous médicaux parce que je n'ai pas envie d'appeler le médecin », admet-elle.

## L'écrit pour garder le contrôle

Jeanne, 23 ans et étudiante en médecine, décrit une angoisse similaire. « C'est hyper stressant, il y a comme un signal d'alerte qui se déclenche dans ma tête », explique-t-elle. Pourtant, elle accepte de témoigner... par téléphone. Nous lui demandons alors si cet échange n'est pas angoissant. « Le stress, c'est surtout le moment de déclencher l'appel. Une fois qu'il est lancé, ça va. » Pour éviter les conversations téléphoniques, Jeanne a développé ses propres stratégies. « Si j'hésite entre deux restaurants et que l'un propose une réservation en ligne, je choisis toujours cette option. » Étudiante en médecine, elle peine pourtant à téléphoner pour prendre rendez-vous. « Pendant la session d'exams, je devais consulter un médecin. Je ne l'ai pas fait, parce que j'étais déjà trop stressée. J'ai attendu un moment plus calme, après mes examens, pour me dire : "Allez, maintenant, j'y vais." »

En cherchant à comprendre ce qui la

freine, Olympe évoque avant tout un besoin de contrôle. « A l'écrit, je peux me relire. » Les messages vocaux lui paraissent moins intimidants qu'un appel, mais elle les écoute systématiquement à deux reprises avant de les envoyer. « Pour être sûre de ce que je dis, je vérifie les mots que j'utilise et le ton. » Ce besoin de contrôle, Jeanne le partage elle aussi. Si elle privilégie les messages écrits et les messages vocaux, c'est aussi par crainte de déranger et afin de laisser à son interlocuteur la liberté de répondre quand cela lui convient. Désormais, une sonnerie qui retentit, ça dérange.

Selon Anna Henry, psychologue clinicienne et responsable du pôle Enfance et familles à l'Union professionnelle des psychologues cliniciens francophones (UPPCF), ce comportement s'inscrit dans une évolution plus large de la société, marquée par une injonction constante à la productivité et à l'efficacité. « L'appel téléphonique devient de plus en plus intrusif », observe-t-elle. Un appel prend du temps, interrompt une activité et impose une disponibilité immédiate.

L'oralité peut ainsi être vécue comme particulièrement confrontante par les jeunes générations, souligne de son côté Fabienne Glowacz, psychologue clinicienne spécialisée dans l'adolescence et professeure à l'ULiège. « Le téléphone est une exposition de soi. La voix est reconnue. On ne peut pas revenir sur ce qu'on a dit, contrairement à l'écrit. »

## « Allo Maman bobo »

Ce qui effraie surtout avec le téléphone, ajoute Anna Henry, c'est son immédiateté. La crainte d'être jugé se trouve au cœur du problème. « Les jeunes ont l'impression qu'il faut absolument être compétent, performant, à la hauteur. Ils le vivent souvent comme un examen. »

Cette peur n'est pas nouvelle, rappelle Fabienne Glowacz : elle est typique de l'adolescence, une période où les émotions sont intenses et parfois difficiles à identifier. Ce qui change aujourd'hui, avec la multiplication des nouveaux canaux de communication, c'est la diminution de l'effort nécessaire pour s'exprimer à l'oral. Les émojis, les SMS et les messages vocaux permettent une expression très synthétique, peu élaborée.

**En Belgique, près d'un jeune sur deux (49 %) évite les appels téléphoniques par peur ou par manque de confiance.** © PHOTO NEWS.

Or, l'expression orale demeure centrale, notamment pour exprimer ses difficultés. « Lorsqu'une personne parvient à formuler verbalement ce qu'elle ressent, elle a déjà construit une représentation mentale de son vécu, et le fait de l'exprimer constitue une forme d'externalisation », souligne la psychologue.

Si prendre rendez-vous dans un restaurant ou chez un médecin constitue déjà un obstacle, demander de l'aide apparaît comme un défi encore plus grand. D'après l'Organisation mondiale de la santé (OMS), près d'un jeune sur cinq souffre aujourd'hui d'un trouble mental, qu'il s'agisse d'anxiété, de troubles alimentaires, de sentiment d'isolement ou d'épuisement émotionnel.

C'est dans ce contexte que la ligne d'écoute téléphonique 103\* a décidé d'ouvrir un service de chat (ou messagerie instantanée) sur son site internet. Consciente que les jeunes éprouvent parfois des difficultés à entrer directement en contact par téléphone, l'équipe d'Ecoute 103 cherche ainsi à adapter ses outils aux nouveaux modes de communication.

« Je pense que lorsqu'ils appellent, c'est souvent parce qu'ils sont dans un moment de crise ou de grande solitude », explique Laetitia Duray, psychologue et directrice du PMS Wallonie-Bruxelles Enseignement à Gosselies. « Ce n'est pas forcément le moment où ils vont élaborer longuement ce qu'ils ont à dire. Ils ont surtout besoin que quelqu'un soit là, à l'autre bout du fil, pour leur dire : "Je suis là, tu n'es pas tout seul." »

## A l'école, apprendre à demander de l'aide

Ces difficultés, Hélène Gilbert, enseignante dans une école professionnelle spécialisée, tente justement de les travailler avec ses élèves. Pour elle, il est devenu indispensable d'apprendre aux jeunes à prendre contact et à demander de l'aide. « On essaie de les rendre autonomes », explique-t-elle.

En classe, elle organise des improvisations et des jeux de rôle autour de situations concrètes : appeler un service, demander un soutien, expliquer un problème. Ensuite, place à la mise en pratique. Les élèves devront passer de vrais appels. « Ils ont très peur. Il y a une an-



*C'est hyper stressant, il y a comme un signal d'alerte qui se déclenche dans ma tête*

Jeanne

”

goisse profonde par rapport au téléphone », constate l'enseignante

Le chat constitue ainsi une véritable porte d'entrée vers l'aide pour de nombreux jeunes. Une expertise de Child Helpline International, réseau mondial de lignes d'assistance aux enfants, montre que plus de la moitié des demandes se font désormais par écrit. « Les messages écrits sont parfois le seul moyen sûr de demander de l'aide », souligne l'organisation.

Pour Olympe, une fois le rendez-vous médical pris en ligne, le plus difficile est déjà derrière elle. Se rendre sur place ne lui paraît alors plus insurmontable. « Une fois que je suis face à la personne, je suis obligée de parler. Et ça va. »

\* Ecoute 103 propose un chat en ligne et une écoute sans jugement du lundi au dimanche, de 10 h à minuit sur 103ecoute.be