



Nous vivons l'irrésistible déclin de la conversation téléphonique



Au début des temps téléphoniques, les appels étaient rares et concis. Le téléphone ne devait pas servir à la conversation. Le droit au bavardage n'a été conquis qu'avec l'arrivée des baby-boomers. Lambert/GettyImages



● Le coup de fil, ce n'est plus si facile. Les adolescents ne téléphonent plus guère. Mais l'habitude se perd aussi dans les générations antérieures. Phobie collective? Qu'est-ce que cela cache?

MICHEL AUDÉTAT

michel.audetat@lematindimanche.ch

D'abord on n'y a pas pris garde. Puis, un jour, on a eu l'impression que quelque chose avait changé. Dans le train ou le bus, les gens restaient rivés à leur smartphone, mais le brouhaha des conversations téléphoniques avait faibli. Moins de sonneries claironnantes, moins d'intimité étalée au grand jour: ce n'était pas plus mal. Et on s'est dit aussi que cela ne concernait pas seulement les autres. Comment se fait-il que nos propres appels lancés ou reçus soient devenus de plus en plus rares? «Un coup de fil c'est si facile», disait une pub des PTT dans les années 80. Il semble au contraire que cela devienne de plus en plus difficile. Phobie collective?

En août 2015, la revue américaine «The Atlantic» figurait parmi les premiers à diagnostiquer cette tendance nouvelle: «Les appels téléphoniques (rappelez-vous, c'est quand on porte l'appareil à son oreille et qu'on parle à quelqu'un en temps réel...) sont en train de devenir les vestiges d'une époque révolue». L'article soulignait que les *Millennials* (ceux qui ont

→ grandi avec les technologies numériques) sont les premiers concernés, mais les générations antérieures sont aussi affectées.

Depuis lors, des observations de sociologues ou de psychologues ont confirmé la tendance. Les adolescents n'ont plus d'appétence pour la conversation téléphonique. L'appel leur semble désormais trop intrusif et trop malaisé: la conversation en temps réel impose de savoir gérer les embarras, les hésitations, les silences. Mais aussi trop autoritaire: la sonnerie vous somme de tout mettre en veilleuse

pour répondre, où que vous soyez.

À son époque, le peintre Edgar Degas s'en irritait déjà: «C'est ça, le téléphone? On vous sonne comme un domestique et vous accourez...» Mais est-il possible de résister au premier dring venu? Au début de «Coke en stock», le capitaine Haddock marine dans sa baignoire quand le téléphone sonne, mais il lui semble inconcevable de ne pas aller répondre. On le voit serré dans un peignoir, dégoulinant et hurlant dans le combiné en bakélite: «Non, madame! Ce n'est pas la boucherie Sanzot!!!»

Dès la première phrase au téléphone, on sait à qui l'on a affaire...»

Boris Cyrulnik,
psychiatre



Les ados sont ailleurs

Les parents ne s'attendent plus guère à ce que leurs enfants les appellent; les adolescents n'écourent même plus les messages qu'ils leur laissent. Ils sont ailleurs. Sur WhatsApp, Snapchat, Instagram... Les systèmes de messageries instantanées se substituent aux conversations téléphoniques qui pourraient rejoindre le cimetière des modes de communication périmés, là où reposent le fax et la tablette d'argile.

Une page se tourne. Il faut rappeler à quel point le téléphone à l'ancienne a bouleversé le monde d'hier. Bien avant l'internet, il a décentralisé la communication. Il a transformé l'organisation du travail dans les entreprises. Il a facilité les affaires et augmenté leur cadence. Et il a eu des conséquences que nul n'avait imaginées. C'est ce que relevait le sociologue américain Marshall Mc Luhan dans son grand livre de 1964 («Pour comprendre les médias»): «L'effet social le plus inattendu du téléphone a été l'élimination des maisons de prostitution et l'apparition de la *call-girl*.»



«Le tout numérique est en train de supprimer une bonne part de nos interactions orales»

Patrick Amey, maître d'enseignement et de recherche à l'UNIGE

Tout cela a nécessité un apprentissage qui fut parfois difficile: il n'était pas forcément aisé de se confronter pour la première fois à des voix lointaines et souvent inconnues. Dans les premiers annuaires, les néophytes pouvaient lire des conseils qui avaient tendance à prôner la concision, condamnant le bavardage comme un vice téléphonique. Cet opprobre a longtemps perduré. Sur le site des archives de la RTS, on trouve un sujet de février 1969 intitulé

«Le bon usage du téléphone» qui s'adresse exclusivement aux femmes: la voix off (masculine) leur rappelle que «l'invention de Graham Bell est un moyen de communication, pas de conversation...»

La conquête du bavardage

Le droit au bavardage téléphonique a été durement conquis par la génération des *baby-boomers* qui a aimé se pendre au bout du fil. Mais ce n'est plus un plaisir pour les adolescents d'aujourd'hui, plutôt crispés à l'idée d'appeler ou de décrocher. Cette anxiété s'alimente elle-même: moins on téléphone, plus les appels sont réservés aux situations d'urgence et aux tristes nouvelles. L'appel téléphonique est devenu anxiogène.

Pour les réfractaires à l'appel, les messageries instantanées cumulent les avantages. Elles ne sont ni autoritaires ni contraignantes: chacun est libre de répondre quand il veut. Elles sont moins onéreuses et plus ludiques: on peut y insérer des gifs ou des émojis. Elles permettent aussi de suivre plusieurs conversations simultanément. Enfin, elles donnent le temps de la réflexion, ce qui allège des pressions propres à la conversation en *live*. Face à la puissance de WhatsApp ou de Snapchat, le bon vieux SMS est lui aussi sur le déclin.

Les messageries instantanées sont-elles pour autant de simples substituts plus performants de la conversation téléphonique? Sherry Turkle le conteste. Psychosociologue et chercheuse au Massachusetts Institute of Technology (MIT), elle a publié en 2011 un livre en forme de mise en garde: «Alone together», dont la traduction française est arrivée en 2015 («Seuls ensemble», Éd. L'Échappée). Le sous-titre résume son diagnostic: «De plus en plus de technologies, de moins en moins de relations humaines». Voilà le danger: la vie virtuelle serait en train de réduire nos capacités d'empathie.

Les charmes de la technologie

Selon Sherry Turkle, la messagerie instantanée l'emporte sur la conversation téléphonique parce que les médias numériques nous ont habitués à nous «soustraire



à l'embarras des relations humaines directes». Ces technologies de communication sont commodes. Elles permettent d'assurer un contrôle sur la conversation qui n'est pas possible en situation de face-à-face. D'où leur séduction fatale: «La technologie nous charme lorsque ce qu'elle a à nous offrir parle à notre fragilité humaine.»

Dans la conversation téléphonique, le corps de chacun demeure présent par la voix. Dans «Les nourritures affectives» (Odile Jacob, 1993), le psychiatre Boris Cyrulnik notait combien la voix humaine est riche de signaux divers: «Dès la première phrase au téléphone, on sait à qui l'on a affaire, son sexe, son âge, sa culture, son humeur agressive, abattue ou érotique, et même son niveau social.» Mais tout le monde n'est peut-être pas aussi à l'aise que Boris Cyrulnik pour décoder ces signaux, les interpréter et faire bonne figure dans l'échange conversationnel. La préférence accordée aux messageries instantanées relèverait d'une stratégie d'évitement, de protection ou de repli.

Sociologue spécialisé dans les usages du numérique et chercheur à l'Université de Lausanne (UNIL), Olivier Glassey nuance l'analyse de Sherry Turkle: «Je ne pense pas qu'il faille opposer trop strictement l'appel téléphonique et la messagerie instantanée. Sur WhatsApp, vous pouvez envoyer des messages audio qui permettent de retrouver la voix et la richesse de ses intonations. C'est un retour à la spontanéité du message vocal: une manière de le réinventer. Bien sûr, toute médiation technique porte atteinte à ce qui constitue le modèle de la conversation interpersonnelle: deux personnes qui se parlent en face-à-face. Mais on observe aussi diverses tentatives d'humaniser les lieux un peu arides de la conversation numérique en y introduisant un langage symbolique ou émotionnel.» Une perte d'empathie ne serait donc pas à craindre? Olivier Glassey reste prudent: «J'aurais du mal à tirer une conclusion aussi unilatérale.»

La thèse de Sherry Turkle ne convainc pas non plus Edouard Gentaz, professeur de psychologie à l'Université de Genève

(UNIGE) et spécialiste du développement de l'enfant: «Je serais moins pessimiste. Il est vrai que les adolescents eux-mêmes disent être mal à l'aise dans l'interaction téléphonique. De façon générale, ils ont du mal à parler aux adultes. Et ils ont donc tendance à utiliser d'autres moyens qui sont à leur disposition. Vont-ils pour autant poursuivre à l'âge adulte? Ce n'est pas sûr. Le recul manque pour l'affirmer.» Edouard Gentaz plaide la mesure: «Les désillusions engendrées par le numérique sont à la mesure des illusions qu'on se fait en lui attribuant la capacité de tout résoudre.»

Un souci de contrôle

En revanche, le sociologue Patrick Amey serait plutôt tenté de suivre Sherry Turkle dans son analyse. Maître d'enseignement et de recherche à l'UNIGE, il s'est notamment penché sur les usages adolescents des nouveaux médias et du téléphone portable. Lui aussi souligne l'importance du corps: «On aurait pu s'attendre à ce que la conversation vidéo concurrence la conversation téléphonique. Mais les adolescents la pratiquent peu. Ce qu'ils cherchent, c'est le contrôle de la conversation et de l'image qu'ils donnent d'eux-mêmes. Or le corps est précisément difficile à contrôler: les gestes, les mimiques, les postures, rien de tout cela n'est facile à maîtriser. Ce sont ces difficultés qui conduisent les adolescents à préférer les réseaux sociaux au téléphone. Cela favorise le repli. Sur soi. Mais aussi sur le groupe de pairs avec lequel les adolescents cultivent bien peu l'aptitude à s'adapter...»

Patrick Amey propose aussi d'élargir le cadre dans lequel s'inscrit le déclin de la conversation téléphonique. Avec le service clients d'Amazon, on discute par écrit sans jamais échanger une parole. Aux CFF comme à dans les supermarchés, on vous incite à vous adresser aux machines plutôt qu'aux êtres humains. Le sociologue constate que «le phénomène est généralisé»: «Le tout numérique est en train de supprimer une bonne part de nos interactions orales.»



Une étude menée à San Francisco, en Californie, montre que les adolescents conversent sur leur téléphone de manière groupée, en se connectant à un chat, et en abandonnant ensuite leur smartphone en mode «open audio». SolStock/Getty Images

La conversation téléphonique peut-elle encore être sauvée?

Fin octobre, le «Wall Street Journal» a publié un article intitulé: «L'appel téléphonique n'est pas mort, il est en train d'évoluer». Il rendait compte de pratiques nouvelles observées chez les adolescents californiens. C'est à San Francisco qu'elles ont été étudiées par des chercheurs du Yahoo! Labs. L'adolescent se connecte à un chat vidéo. Il abandonne ensuite son smartphone en mode *open audio* quelque part dans sa chambre, «la caméra tournée vers le plafond». Et il prend part à la conversation collective tout en vaquant à ses affaires, s'interrompant à l'heure du repas, puis reprenant le fil de la discussion à sa convenance. Cela passe pour être moins intrusif que l'appel téléphonique; cela se veut plutôt cool comme tout ce qui naît en Californie.

Pour autant qu'elles se diffusent, ces nouvelles pratiques d'*open audio* seraient-elles susceptibles de «réinventer l'appel téléphonique»? Il est permis d'en douter: elles ressemblent aux coups de fil d'antan comme les *kids* américains de 2019 ressemblent à leur arrière-grand-père.

À défaut de réinventer l'appel téléphonique, on peut retourner à ceux du passé. Ah, le bon vieux Nokia 8810 sorti en 1998! On se rappelle son clapet coulissant et son apparition dans le film «Matrix» où il servait la rébellion de Neo contre la tyrannie des machines. Le Nokia 8810 a fait son come-back l'an dernier, après l'HMD Global ressuscité un an plus tôt. La version 2018 inclut bien quelques applications basiques (navigateur web, Google Maps, YouTube...),

mais l'appareil est surtout fait pour téléphoner et il n'a pas la prétention de se prendre pour un smartphone. Au contraire, il serait plutôt fier de sa simplicité, de son air primitif, son côté «dumbphone» (téléphone idiot). Flattant la nostalgie, ces revenants semblent promettre le goût de la conversation à l'ancienne.

C'est l'option vintage adoptée par ceux qui veulent se désintoxiquer de la vie connectée. Et elle va souvent de pair avec d'autres comportements visant à se soustraire à l'emprise des grandes puissances numériques (les GAFA): réduire autant que possible les traces laissées sur internet, se retirer des réseaux sociaux, etc. Derrière la nostalgie, il y a aussi l'envie de se dire qu'une vie un peu plus déconnectée reste possible.