

- Mariage, concert, anniversaire, vacances, festival, cours, réception après un enterrement ou dîner de famille : tous ont connu l'annulation à cause de la crise du Covid-19.
- Un linguiste, un conseiller en annulation et une psy s'attardent sur cette conséquence de l'année.

Annulation :
un des mots (maux)
les plus subis en 2020

Cédric Fairon, linguiste, constate un pic du mot sur Internet

Cédric Fairon, vous êtes professeur de linguistique à l'UCLouvain. Que vous inspire le mot "annulation" ?

Suite à votre question, j'ai consulté Google Trends, qui permet de connaître la fréquence à laquelle un terme a été tapé dans le moteur de recherche Google, avec la possibilité de visualiser ces données par région et par langue. Si vous regardez la tendance concernant le mot annulation, on constate un immense pic en mars-avril 2020 alors que la courbe est relativement plate sur les mois et années précédents. Cela dit combien le mot annulation a été au centre des préoccupations d'une bonne partie de nos concitoyens. On n'a pas encore les chiffres actuels mais j'imagine une remontée en puissance du mot ces semaines-ci.

Et au niveau lexical ?

Le sens premier d'annulation est le sens juridique par lequel on rend nul un contrat, une loi ou une élection. La décision ou chose annulée devient alors comme inexistante. Annulation est un substantif, un nom, qui est lié à

l'action d'annuler – le sens le plus commun – voire de supprimer. Les deux mots sont plus ou moins synonymes mais annulation domine sur Google Trends par rapport à suppression. Si on s'interroge sur ce qu'on annule, existe-t-il des objets qui se prêtent plus à être supprimés qu'annulés ? Il y a des nuances. On annule ou supprime des dates de concert mais on ne supprime pas une cérémonie comme un mariage, on l'annule. Le verbe sélectionne le sujet avec lequel il peut être construit. Sans doute l'annulation peut être ressentie comme davantage soignée que la suppression qui pourrait être connotée – soit porteuse d'un sens second – par la destruction. Supprimer est aussi utilisé dans le langage technique : on supprimera un voyage dans son application smartphone. L'annulation sera, elle, plus dans le registre du renoncement.

Il y a aussi des sens particuliers qui échappent à celui utilisé lors de la crise du Covid. Ainsi peut-on annuler quelqu'un comme rendre un monarque inopérant, au sens inopérant, sans pouvoir.

Comment Test-Achats a dû gérer une explosion d'annulation

Jean-Philippe Ducart, porte-parole de Test Achats, si je vous dis "annulation", vous me répondez quoi ?

Explosion. Les demandes d'annulation, de report ou de recherche de solution à l'amiable ont explosé ces sept derniers mois. À tel point qu'on a dû engager et renforcer nos lignes. C'est le secteur des voyages qui a été le plus touché avec des annulations de tickets d'avion, de voyages ou de réservations de chambre d'hôtel ou de gîte. Vient ensuite le domaine culturel.

Avec quelle demande venaient à vous les consommateurs ?

Ils se disaient, on est dans une crise, un cas de force majeure s'impose à moi consommateur comme au prestataire, qu'est-ce que je peux demander ? La situation idéale est le voyage à forfait où le consommateur, très protégé, peut demander l'annulation avec le remboursement ou une alternative. Mais le secteur du voyage est arrivé en rangs serrés auprès de la ministre de la Consommation de l'époque pour obtenir un système dérogatoire, à savoir le bon de valeur en compensation du service annulé. Mais quid si on ne peut

pas l'utiliser ? Réticents au début, nous avons fait preuve de compréhension sachant que le secteur ne tiendrait pas le coup si tout le monde demandait le remboursement de la totalité des prestations. Nous avons cherché une voie médiane. Le compromis est un système de bon de valeur remboursable après un an s'il n'a pas été utilisé. Plutôt que d'annuler, on a donc reporté, mais pendant combien de temps va-t-on pouvoir reporter ? Je ne vous raconte pas les contacts avec des agences de voyages complètement déprimées. Le secteur va connaître de graves problèmes en termes de faillites, de manque de liquidité ou de prestations ne pouvant plus être assurées à la hauteur des attentes.

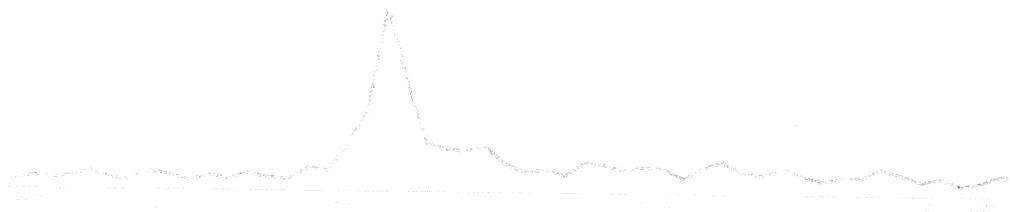
Nous avons aussi négocié beaucoup de dossiers concernant les réservations d'hôtel et de gîte. Les deux parties se retrouvaient aussi dans une situation de force majeure, à savoir l'un ne peut pas livrer ses prestations et l'autre ne peut pas en jouir. Ces médiations ont abouti à des solutions de report, d'indemnisation partielle ou d'acompte qu'on laissait tomber.

annulation
Terme de recherche

+ Comparer

Belgique 12 derniers mois Toutes catégories Recherche sur le Web

Évolution de l'intérêt pour cette recherche



Recherches par région

Région



1	Wallonie	
2	Bruxelles	
3	Région Flamande	

Sujets associés

En progression



Requêtes associées

En progression



1 Airbnb - Site internet

Recherche

1 annulation vol ryanair

+000 %

Le mot annulation a connu un immense pic en mars-avril 2020 sur les moteurs de recherche. Le pic d'octobre-novembre n'est pas encore visible. Cela laisse deviner combien l'annulation a été au centre des préoccupations d'une bonne partie de la population.

Françoise Legros, psychologue, explique comment apaiser une perte

Françoise Legros, quels effets ont une annulation sur une personne ?

Qui parle d'annulation parle d'une activité ou d'un événement préalablement planifié. Le vécu de l'annulation d'un événement planifié par un individu concerné dépendra de différents facteurs. Notamment, la connotation de l'événement ou de l'activité planifiée pour l'individu: l'individu se réjouissait-il dans la perspective de l'événement ou, au contraire, l'appréhendait-il? Mais aussi la valeur énergétique de l'événement: l'événement annulé était-il de type ressourçant ou énergivore pour l'individu? De l'énergie (et des coûts financiers) avait-elle déjà été investie dans la préparation de l'événement? Selon la combinaison de ces paramètres, l'expérience de l'annulation d'un événement peut être de trois teintes possibles. Négatif: l'annulation suppose une perte, un deuil, une frustration pour l'individu. Neutre: l'annulation n'est pas vécue comme un événement significatif par l'individu. Ou positif: l'annulation génère un soulagement pour l'individu.

Comment gérer sa déception et aller au-delà ?

On parle ici des annulations vécues comme négatives, qui génèrent dès lors de la déception, de la frustration.

Une question qui se pose est la suivante: l'événement annulé est-il perdu ou peut-il être reporté (même si aucune date ne peut être fixée)? Certainement dans le cas où l'événement est perdu, dans le sens qu'il ne peut plus avoir lieu, ou ne peut plus avoir lieu de la manière dont il avait été planifié (exemple: réunir ses meilleurs amis le jour même de ses 30 ans), **mettre des mots** permet de faire exister pour soi et pour les autres son propre vécu différencié lié à cette annulation. Cette étape peut contribuer à soulager l'individu (cf. l'image que les émotions contenues à l'intérieur, une fois mises en mots, peuvent se ventiler par la bouche).

Poser des rituels apaise les deuils et les pertes, aide à "tourner la page" (exemple: remercier ses amis d'avoir réservé leur soirée ou sa compagne pour tous les préparatifs qu'elle avait déjà faits). Poser des rituels, c'est remettre du lien là où il y a eu de l'absence. C'est aussi permettre à son entourage d'agir en retour, avec bienveillance, et d'apporter du positif.

La mise en sens de ce qu'il s'est passé est importante, pour comprendre et reprendre du contrôle. Il s'agit de faire le récit de ce qu'il s'est passé, pour soi-même et avec les autres. Cette étape ne se fait pas en une seule

Poser
des rituels aide
à "tourner la page",
à remettre du lien
là où il y a eu
de l'absence.

Dixit

Marc-Aurèle: "Si un élément externe vous fait souffrir, notre douleur n'est pas causée par cet élément en tant que tel mais par votre propre jugement de cet élément; et vous avez le pouvoir d'annuler ceci à tout moment."

Clément Lockquell: "Tout homme a une mission et, si minime que soit la mienne, je ne pense pas qu'il soit sage de l'annuler" (dans *Les Elus que vous êtes*).

Roland Barthes: "Annulation: Bouffée de langage au cours de laquelle le sujet en vient à annuler l'objet aimé sous le volume de l'amour lui-même: par une perversion proprement amoureuse, c'est l'amour que le sujet aime, non l'objet" (dans *Fragments d'un discours amoureux*).

Jorge Luis Borges: "Modifier le passé n'est pas modifier un seul fait; c'est annuler ses conséquences qui tendent à être infinies. En d'autres termes, c'est créer deux histoires universelles" (dans *L'Aleph*).

Raymond Poulidor: "Le coureur cycliste court par tous les temps. Qu'il pleuve, qu'il vente, qu'il neige... Il faut au moins dix centimètres de neige sur la route pour annuler une étape..." (dans *L'Événement du Jeudi* - 26/05/1999).