



PHOBIE ADMINISTRATIVE

L'angoisse de la paperasse

Trier son courrier, faire des demandes de prime, compléter un dossier médical, certifier un document à la commune... c'est barbant et ça prend du temps. **Alors que beaucoup s'en sortent sans trop d'encombre, pour certains, c'est la mer à boire.**

Texte Stéphanie Grosjean / Photos Getty Images, Shutterstock

L'expression « phobie administrative » fait sourire, d'autant qu'on l'emploie un peu à toutes les sauces pour parler de procrastination, de paresse, ou de la complexité des démarches administratives. Sérieusement, on a quand même un peu de mal à envisager de parler d'une réelle phobie relative à la gestion des tâches administratives

à la maison. Et pourtant. Si le terme est trop fort selon certains, il reste que le vécu de quelques-uns s'apparente clairement aux symptômes phobiques : angoisse paralysante, douleurs au ventre, stratégie d'évitement, blocage, sentiment d'oppression... « Parmi mes clientes, j'ai eu une jeune femme de 30 ans qui était incapable d'ouvrir son

courrier, raconte Sophie Bascour, coach en rangement qui propose un service d'aide administrative. Elle se sentait très mal physiquement, culpabilisait car elle se rendait compte que ce n'était pas bien, mais était littéralement incapable de traiter ces enveloppes. Alors qu'elle était très organisée au bureau, elle relâchait tout à la maison qu'elle

considérerait comme le refuge où elle pouvait ne rien faire.» Alex, 36 ans, paie encore les dettes accumulées suite aux deux ans pendant lesquels il n'a plus répondu à son courrier. Pour Ann Van den Hautte, alias la 'Psy du Logis', « **cette phobie des démarches administratives s'illustre soit par l'évitement, la fuite ('le courrier que je n'ouvre pas n'existe pas')** soit par un surinvestissement, un hyper contrôle (on a tellement peur d'être envahi par les papiers ou perdu dans les démarches qu'on est dans le contrôle permanent) ». Phobie ou pas, là n'est peut-être pas la question. Pour les personnes qui souffrent dans une situation handicapante au quotidien, l'enjeu est de (re)trouver bien-être et légèreté, de gagner du temps et de faire des économies en évitant les dépenses inutiles.

Comprendre d'où ça vient

Alors que pour Isabelle, l'organisation et le classement des papiers, c'est comme un jeu (voir son témoignage), Denis, lui, à 50 ans, laisse son papa remplir sa déclaration fiscale parce qu'il ne sait pas comment faire. Nous ne sommes manifestement pas tous logés à la même enseigne... Chacun son rapport au rangement, fruit de son histoire et de son tempérament. Mais qu'est-ce qui expliquerait qu'on développe une phobie ? Ann Van Hautte : « Il y a bien sûr la complexité de notre système d'administration qui alourdit la moindre démarche, mais au-delà de cela, **la phobie naît d'une peur, d'une crainte réelle ou pas, le tout est de trouver la source.** Ce peut être quelque chose d'irrationnel, ou de construit par les croyances, comme quand on a peur des araignées alors qu'on n'a jamais été mordu ; une angoisse générale et plus ou moins importante qui se fixe sur la paperasse ; cela peut se transmettre via l'éducation (par exemple, si les parents n'aiment pas ranger, ou au contraire, sont trop maniaques)... Une situation n'est pas l'autre. » Et puis, **on peut aussi naître plutôt organisé et devenir totalement**

Témoignages



«Ouvrir la boîte aux lettres me stresse»

Céline, 40 ans,
« Quand j'étais mariée, il y a 8 ans, je gérais tout le côté administratif, alors que mon mari ne regardait même pas ses extraits de comptes. En vivant seule après notre séparation, les choses se sont compliquées : j'ai fait une mauvaise rencontre amoureuse qui a installé un climat négatif, j'ai déclaré une fibromyalgie et j'ai dû arrêter mon travail d'institutrice. La Communauté française a mal rempli un document et j'attends toujours mes paiements, après deux ans. J'ai eu des soucis avec mon ancien propriétaire qui me réclamait un décompte d'eau de 700 euros, je suis en procédure judiciaire avec mon ex-mari pour la garde de mon enfant... Cette accumulation a fait que recevoir du courrier est devenu insupportable. Je me demande quelle tuile va encore me tomber dessus. Même si je sais que je peux m'en sortir seule, je suis aidée par une assistance sociale du CPAS dans toutes mes démarches parce que je suis dépassée. »



«Pour moi, trier c'est jouer» Isabelle, 48 ans,

« Le but du jeu, c'est de devoir y consacrer le moins de temps possible et donc, il faut organiser les choses pour que ça roule - presque - tout seul ! C'est cette partie-là qui prend le plus de temps... mais on en gagne après. A ceux et celles qui disent que les tâches administratives sont pénibles, je réponds qu'il faut les voir comme une source de créativité. Il faut faire preuve d'imagination pour organiser un truc qui nous correspond : avec des bacs de couleurs et donc les post-it assortis et la couleur du marqueur aussi... Ou en adoptant une certaine calligraphie ou des formes géométriques. Sur PC, j'utilise beaucoup l'arborescence dans les dossiers. Idem avec la messagerie : j'ai un tas de dossiers et sous-dossiers auxquels je donne des couleurs et je crée des filtres (j'utilise Gmail) pour donner des libellés aux mails entrants ET sortants. Je considère aussi les tâches répétitives (comme faire des copies, des scans à classer sur un drive, du classement...) comme une 'pause' pendant laquelle il faut juste mettre les choses dans le bon ordre pour que ça soit fluide. »

phobique, suite à un choc psychologique, un trauma qui fait qu'on est tout à coup dépassé : « C'est le cas de personnes qui se retrouvent seules après un deuil ou une séparation et qui passent par une phase où ils doivent gérer énormément de dossiers alors qu'ils ne vont pas bien. Ou de personnes accidentées qui doivent accumuler les démarches pour obtenir le statut d'invalidité par exemple... On évite ou on est perdu, les choses s'accumulent et on se retrouve confronté à plus grave, ce qui renforce le problème d'accumulation

puis le blocage », explique encore la psychologue.

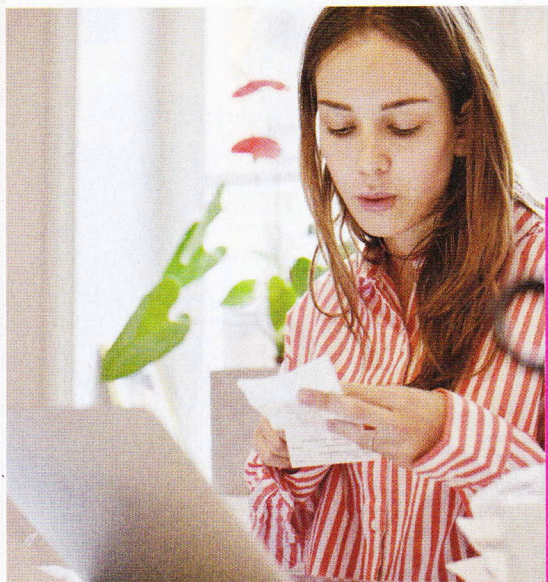
Une compétence qui s'acquiert

Apprendre à classer, remplir des formulaires, faire des démarches par téléphone ou par la Poste, ça s'apprend sur le tas, au gré des nécessités, dès le moment où l'on vole de ses propres ailes : signer un contrat de bail, ouvrir une ligne téléphone/internet, se déclarer à la mutuelle, etc. **Avis aux parents : l'idéal est évidemment de transmettre ce** >>



Pour la petite histoire

« Phobie administrative » est une expression désormais protégée : l'ancien secrétaire d'Etat français, Thomas Thévenoud, a démissionné en 2014 après avoir fait l'objet d'une plainte pour fraude fiscale, neuf jours après sa nomination. Il invoquait la phobie administrative pour sa défense. Voyant l'affaire gonfler, il est allé jusqu'à déposer la marque « phobie administrative » auprès de l'Institut national de la propriété industrielle, déclenchant une déferlante d'invectives cocasses sur Twitter.



La faute à Internet

Beaucoup de jeunes adultes sont sujets aux angoisses de la paperasse, parce que prendre en main le volet administratif de leur vie, symbolise le fait de se conduire en adulte et se tourner vers l'avenir, malgré les incertitudes. Et « l'effet Internet »

- n'aide pas :
- > Tout va vite via Internet, donc on s'y prend au dernier moment.
 - > Envoyer une lettre par la Poste, demander un accusé de réception... ces démarches leur paraissent être d'un autre temps.
 - > Ce qui se passe sur Internet reste virtuel et abstrait, ce qui pousse à remettre au lendemain.

savoir plutôt que de remplir à la place de l'enfant par peur des oublis, des découverts, d'une mauvaise gestion. Cela entretient un sentiment de dépendance et d'incompétence. « On pense souvent que c'est compliqué, continue Ann Van den Hautte, mais on peut apprendre facilement et simplement comment faire : l'important est de comprendre quelques mécanismes de classement, et puis surtout de les adapter à sa sauce, parce que chacun a une logique propre. » Et pour cela, **pas forcément besoin d'un coach : trouvez une amie ou un parent bien ordonné qui pourrait vous aider, organiser concrètement avec vous et par là, dédramatiser.** « Mon travail de coach permet d'accompagner, d'apprendre comment faire et d'aider les personnes qui ont un blocage plus profond, qui ne se sentent pas bien et font l'autruche. Beaucoup culpabilisent parce qu'elles se rendent compte qu'elles n'ont plus le contrôle et en ont honte. Le but est d'arriver à ce que la personne se sente bien chez elle et de la soulager, que sa maison soit sous contrôle selon ses besoins et ses envies. »

1 méthode, 6 étapes

La coach Sophie Bascour (so-organised.be) confie la méthode de base qu'elle déploie pour aider ses clients : « C'est simple, mais c'est la mise en route qui est difficile. Après trois semaines cela devient une habitude. »

Tous les jours

- 1 Prendre son courrier.
- 2 Le déposer dans un endroit déterminé dans la maison.
- 3 Consacrer au moins 5 minutes à trier ce qui est urgent de ce qui ne l'est pas, c'est-à-dire liquider les publicités tout de suite et faire une pile avec les factures et autres courriers importants.
- 4 Les « 3PA » pour ma « Plus Petite Prochaine Action » : si la gestion d'une enveloppe prend littéralement 2 minutes, l'exécuter tout de suite pour être tranquillisé.
- 5 Classer les autres courriers dans un trieur (pile de bacs ou autre) intitulés « à classer », « à payer », « à faire », « à répondre/à discuter » (une invitation par exemple), et « en cours/en attente » (dossier envoyé à la mutuelle dont on attend une réponse par exemple).

Créatifs = bordéliques ?

« Pas nécessairement ! C'est une question de personnalité : certains créatifs sont très organisés, d'autres moins ! C'est une excuse et ils gagnent vraiment à devenir plus organisés pour gagner du temps et favoriser leur concentration », explique la psychologue Ann Van den Hautte.

Une fois par semaine

6 Programmer une demi-heure à une heure pour passer en revue le trieur et déterminer les actions à faire. « **Je conseille aussi aux personnes phobiques de tenir un carnet pour noter ce qui a été ou pas**, pour voir leur évolution, pour rester positif et bienveillant et arrêter de culpabiliser. Je fais aussi un suivi tous les deux mois environ pour voir comment ça se passe. Le coaching permet vraiment à ces personnes d'accepter la situation et d'être écoutées. » ●

POUR ALLER PLUS LOIN

> so-organised.be, le site de Sophie Bascour.
> lapsydulogis.be, le site d'Ann Van den Hautte.