

Ecrivains publics à Bruxelles

DAEMS Amélie
Chargée de recherche
Centre de Recherche Urbaine
Université Libre de Bruxelles

Résumé

Écrire sur la pratique des écrivains publics à Bruxelles, c'est mettre en lumière un type d'action locale qui s'est développé en réponse à un besoin non ouvertement formulé. C'est aussi se pencher sur une action menée partiellement en dehors des circuits conventionnels de l'aide sociale.

La pratique des écrivains publics, s'exerçant jusqu'à il y a peu dans l'invisibilité, a trait à une forme d'illettrisme sélectif, qui touche surtout aux écrits officiels, aux écrits administratifs. Le développement de ce type d'action sociale et les changements qui s'opèrent sur lui, allant dans le sens de son institutionnalisation progressive, amènent l'observateur à s'interroger :

Qui sont les écrivains publics et qui sont ceux qui ont recours à leurs services ?

Quelles évolutions actuelles rendent le besoin d'aide à l'écriture toujours plus évident?

En quoi la prise en compte institutionnelle de la pratique la modifie-t-elle?

Telles sont les questions auxquelles nous tentons ici une réponse tout en soulignant les paradoxes qui habitent la relation à l'écrivain public, qui procure en même temps l'occasion de poser un regard critique sur les complexités administratives et consiste en une « mise en normes » qui contribue à huiler les rouages de la machine bureaucratique.

Tracts, affiches, papiers administratifs, courriers des lecteurs, sms, mails, bordereaux, attestations, ... Tout semble indiquer que les occasions d'affirmer son existence, son avis, de revendiquer un droit supposent naturellement une mise en écritures. De manière quotidienne, nous sommes confrontés à la nécessité d'écrire et de déchiffrer. L'écrit est partout, comme une enveloppe du social. Qu'on en maîtrise ou non les codes, l'on est bien forcé de pouvoir « se débrouiller » avec eux car, dans les sociétés qui l'ont adoptée, la logique tient de l'écriture. Et ce, de manière évidente, dans nos rapports avec les institutions et l'Administration. Nous sommes conditionnés à penser que l'écrit permet de mieux agir sur le monde, et dès lors ne pas le maîtriser nous met à la merci de toutes les soumissions et de multiples dérives.

Partant d'une recherche menée en 2002, dans le cadre d'un mémoire de fin d'études en sciences sociales³⁶, cet article aborde un type d'action sociale qui répond à cette inflation d'écritures. Il prend aussi appui sur l'analyse de documents et d'informations récoltés depuis la fin du mémoire jusqu'à ce jour.

La pratique des écrivains publics a été jusqu'à il y a peu caractérisée par une invisibilité doublée d'une profonde méconnaissance. Je mets ici en évidence son institutionnalisation progressive.

1. L'écriture par délégation, une pratique actuelle

Chaque étape de la vie d'un individu vivant sous nos latitudes est sanctionnée par un acte écrit. Naissance, mariage, déménagement, divorce, recherche d'emploi, nationalisation, décès ... Les changements, les évènements qui jalonnent notre existence nécessitent des inscriptions sociales qui nous définissent. Comme l'écrit

³⁶ DAEMS, Amélie (2002) *Les écrivains publics et leur clientèle – enquête ethnographique à Bruxelles*, mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de licenciée en anthropologie, ULB. Directrice: Danielle Jonckers.

C. Dardy, auteur de l'ouvrage « *Identités de papiers* » (1998), ces « papiers » sont porteurs de la puissance de l'état en même temps que pourvoyeurs d'une identité, du moins d'une certaine forme d'identité. La multitude de ces formulaires, courriers administratifs et lettres à caractère officiel auxquels nous confrontent nos parcours individuels, met à jour une nouvelle forme d'illettrisme. Car ces papiers et la complexité qui les caractérise nous placent tous, à certains moments, dans une situation d'illettrés. C'est à cet illettrisme que touche l'étude des écrivains publics et de leur clientèle à Bruxelles.

Illettré. La désignation par ce terme peut sembler hasardeuse. En effet, dès qu'est concrètement posée la question des limites, du point de rupture, on n'en trouve souvent aucun fixant avec précision ce stade où un individu n'est plus analphabète mais illettré, n'est plus illettré mais maladroit ou peu à l'aise avec l'écrit. « Il en est de l'écriture comme de l'âge : chacun voit bien qu'il y a des jeunes et des vieux, mais personne ne sait exactement où commence l'un et où finit l'autre » rappelle l'anthropologue D. Fabre dans ouvrage collectif consacré aux « Illettrismes » (1993). Ce flou interdit l'étiquetage hâtif des clients³⁷ des écrivains publics. En somme, la clientèle potentielle des écrivains publics, c'est tout le monde.

Les manières de se saisir des actes variés de lecture et d'écriture qu'impliquent ces inscriptions sont multiples. La délégation³⁸ de cette tâche à une personne tierce en est une. Ces pratiques de délégation s'exerçaient à Bruxelles, au moment où je débute la recherche qui inspire cet article, en marge, invisibles à qui n'en exprimait pas le besoin.

³⁷ Usagers, consultants, clients ... Dès le début de la recherche, la dénomination des personnes qui ont recours à l'écrivain public a posé question. Elle est variable en fonction du statut des écrivains qu'ils consultent. Prendre le pli de désigner par l'appellation « clients » ceux qui ont recours aux services des écrivains publics quels qu'ils soient, c'était opter pour une dénomination indiquant, comme le rappellent Katuszewski & Ogien (1981), un rapport spécifique entre agents qui échangent des biens qui les intéressent réciproquement, même si cela suppose une relation asymétrique. Cette appellation, à connotation marchande, permettait, par ailleurs, de ne pas penser les rapports sociaux d'aide en termes de domination et d'ignorer la dépendance du dominant à l'égard du dominé.

³⁸ Le concept de délégation est emprunté à l'anthropologue A.V. Nogard (1997) dont le travail sur les écrivains publics à Paris fut une source précieuse pour cette recherche.

L'intérêt récent porté au sujet par les médias et le politique, qui sera mis en question dans la suite de l'article, produit un discours largement connoté : il est frappant de noter la récurrence de la référence à l'Histoire dans les propos tenus. Dans la presse, la pratique des écrivains publics est régulièrement présentée comme « résurgente » ou « renaissant de ses cendres ». Jacques, écrivain public bénévole d'une paroisse de Schaerbeek, m'avait annoncé, lors de notre premier contact : « *Vous savez, les écrivains publics comme au dix-huitième siècle, ça n'existe plus. Je ne suis pas un Cyrano. Je suis quelque part dans l'assistanat, je ne sais pas où exactement. Je n'écris pas des lettres d'amour. Ici, on écrit surtout à Sibelgaz...* ». Les écrivains publics reprennent à leur compte cet ancrage historique dans leur présentation de soi, pour s'en distancier ou, au contraire, s'y reconnaître. Mais réfutent le thème du retour car ils savent que la pratique n'a, en fait, jamais cessé de s'exercer. S'il y a résurgence, c'est bien celle de la prise en compte institutionnelle du type d'aide sociale qu'ils proposent, qui lui a échappé pendant un temps.

D'abord, je présenterai la situation telle que je l'ai rencontrée en 2002 pour envisager ensuite les mutations qu'elle subit actuellement.

2. Les écrivains publics à Bruxelles

Écrire pour les autres peut être un métier ou non. Les écrivains publics peuvent exercer de manière officialisée ou plus circonstanciée ; se faire payer ou non... Mais ils remplissent cette fonction de manière suffisamment régulière pour être considérés comme ceux à qui l'on demande d'apporter une aide à l'écriture quand on ne sait pas, quand on ne préfère pas, quand on n'ose pas écrire.

Aucune association officielle ne les répertorient de manière systématique, il m'a fallu, dès le début de la recherche, user de stratégies diverses pour entrer en contact avec les écrivains publics de Bruxelles. Très peu nombreux à avoir pignon sur rue et ne se connaissant pas mutuellement, ceux que j'ai rencontrés nourrissaient eux-mêmes une vision très parcellaire de leur pratique. De rencontre

en rencontre, celle-ci s'est rapidement révélée multiforme, tant en ce qui concerne son cadre d'intervention que le mode d'action : le contexte - institutionnel comme géographique- dans lequel les écrivains publics exercent leur activité s'est avéré d'un impact fondamental sur leur manière de la concevoir et de la pratiquer.

En Belgique³⁹, l'activité des écrivains publics reste juridiquement non-définie et non reconnue. Ignorés, ceux-ci sont contraints à professer dans une sorte de flou légal. Il n'y a pas d'accès à la profession et toute personne est autorisée à se déclarer écrivain public à titre indépendant. Aucune spécificité n'est reconnue à la profession (aucun diplôme particulier n'est requis) puisque d'autres travailleurs sociaux (assistants sociaux, conseillers juridiques, ...), sortant d'un enseignement officiel et exerçant dans un cadre légalisé, répondent quotidiennement à des demandes de même type.

En réalité, deux situations coexistent : soit l'écrivain public travaille sous statut indépendant, soit il exerce en tant que bénévole ou salarié pour une association ou un organisme public.

Dans le premier cas, aucun statut spécifique ne lui est reconnu. À chacun sa libre appréciation concernant les limites de son action, son éthique professionnelle, ses tarifs, vu qu'aucun code ne fixe le rôle qui est attribué en propre à l'écrivain public et les limites dans lesquelles il peut l'exercer.

Dans le second, il est engagé par une ASBL, un CPAS, une Maison de quartier... Son statut juridique est alors déterminé par la structure dans laquelle il exerce. Avant d'être écrivain public, il est un agent de l'institution et doit exercer sa fonction suivant les compétences, les règles déontologiques et les principes qu'elle lui a fixés.

Les différents profils d'écrivains publics ci-présentés renvoient à des niveaux multiples d'incursion de l'institutionnel dans la pratique. Ceci oriente nettement leur action et les demandes qui leur sont formulées.

³⁹ La situation française offre de nettes différences : un diplôme (universitaire) existe et l'Association des Ecrivains Publics de France (AEPF) exerce un contrôle déontologique sur la profession. Pour plus d'informations à ce sujet, consultez le site <http://www.aepf.free.fr>.

Il est ardu de cerner de manière exhaustive tous les facteurs qui amènent un individu à consulter l'écrivain public. Ces raisons sont diverses, et elles ne sont pas toujours exprimées. Evoquons-en la plus évidente : l'inaptitude réelle à écrire, associée parfois à une méconnaissance de la langue. Mais ce motif est loin d'être le seul. Il est indéniable que, pour tous, le rapport à l'écriture suscite des émotions. Ainsi, les clients rencontrés ont fait part de leur peur, de leur peine. Omniprésente dans leurs propos, la peur de faire une erreur.

Il convient d'établir ici une distinction reposant sur l'adresse des courriers, en dissociant ceux qui sont privés de ceux qui sont officiels. L'idée de *privé* renvoie à la sphère de l'intime, de la correspondance adressée à des proches ; celle d'*officiel* fait référence à la sphère publique, de l'administration, de l'emploi et d'autres instances. Dans ces courriers-là, ce n'est pas une incompétence à écrire qui est mise en avant, mais plutôt un « blocage » lié à certaines écritures. Plus encore quand l'aide de l'écrivain public est sollicitée pour s'adresser à l'Administration. Outre la multiplication et la complexité des démarches requises qui les dépassent, les clients invoquent des craintes, liées à la rigidité de l'Administration qui ne tolère pas d'écart par rapport à la norme sous peine d'annuler la requête. Dans les formulaires administratifs, comme dans toute forme de courrier officiel (CV, lettre de motivation, formulaires divers, ...), les normes rappellent sans cesse leur existence.

A priori, de la requête liée à une compétence technique (écrire une adresse sur une enveloppe) à celle qui met en jeu des compétences rédactionnelles et extralinguistiques, l'éventail des demandes possibles est illimité. Cependant, lorsque j'ai interrogé Jacques, écrivain public bénévole dans une paroisse de Schaerbeek, sur la nature des courriers qu'il écrit, il m'a répondu : « *C'est tout ce qui est démarches et lettres. Ça peut être des déclarations d'impôt, des documents pour les allocations familiales, des formulaires de demande de logement social, demande de délai pour le paiement d'une amende, ...C'est sans restriction.(...)* Des

demandes plus personnelles, non. C'est vraiment dans le domaine administratif et social (...). Je crois que j'ai écrit une lettre à caractère privé, c'était pour la famille, en Afrique. Mais en général, c'est vis-à-vis d'institutions sociales. »

3. S'occuper de ses « papiers »

Intimement liée à l'exercice du pouvoir dans nos systèmes politiques bureaucratiques, la multitude des écrits administratifs constitue notre point de contact le plus tangible avec l'Etat. Ce courrier administratif, les « papiers », comme on les appelle de manière générale, correspond à ce que D. Bourgain, dans l'ouvrage collectif « Anthropologie de l'écriture », nomme la fonction *civique* de l'écriture qui « désigne et entretient les relations de l'individu avec la société et des différents groupes sociaux entre eux » (Lafont *et al.*, 1984 : 135). Étant donné la complexité qui lui est inhérente, il paraît inévitable que se manifestent principalement à son encontre les crispations et les blocages à l'écriture. L'incompétence et la méconnaissance, réelles ou supposées, du client quant aux contraintes de forme et de contenu qui régissent ces écrits justifient son recours à l'écrivain public. En fait, la source de l'angoisse générée par ces écrits relève de trois ordres : celui de la nature formalisée de ces documents et de leur complexité ; celui de l'idée qu'ils sont le lieu d'expression de jeux de pouvoir, de rapports de force ; et, enfin, celui de l'importance de l'enjeu qui les anime.

Le formulaire présente une organisation graphique qui lui est propre (colonnes, cases, volets, ...) avec ses impératifs, ses règles. De plus, il met en jeu plusieurs codes sémiotiques : c'est l'idée d'un lexique propre truffé de « mots dragons » (Dardy, 1990) qui terrorisent : « solde », « retard », « convocation »... C'est également l'usage particulier des couleurs (le rouge indiquant la faute, l'urgence, ...), des logos.

De tels formulaires et documents sont, en outre, porteurs d'un discours sans auteur, dépourvu de trait humain « a-personnel, ils mettent en avant un acteur non-animé, abstrait : 'l'Administration' » (Lafont *et al.*, 1984 :152).

Enfin, ces écrits répondent à une visée pragmatique, constamment présente lors de leur réalisation. Car on ne peut dissocier la production de l'écrit administratif de l'objectif qu'il vise (Albert, 1993) : régularisation d'une situation, obtention d'un délai, d'un logement, etc. Remplir un formulaire, écrire une requête avec justesse, correspond à des enjeux souvent vitaux. Et chaque faute se paie par une attente, risque un refus : « Tout ceci n'aurait pas d'importance si le souci de conformité n'était en rapport avec les enjeux de l'écriture administrative. C'est qu'il y va de droits, de pénalités et de rétributions dont il est facile de mesurer la portée. Le paradoxe est cependant que, confronté aux « papiers à remplir », le salarié le plus sûr de ses droits à la retraite, le contribuable le moins désireux de frauder le fisc imaginent soudain leur devenir social suspendu à une faute d'inattention de leur part et aux exigences pointilleuses d'une Administration aussi implacable que stupide » (Albert, 1993 :204).

L'écriture administrative détient ainsi la capacité de ritualiser l'acte d'écrire (Albert, 1993). Énigmatique à plusieurs niveaux (pourquoi fournir sans cesse les mêmes renseignements, dans ces termes, dans cet ordre, ...), contraignante et prescriptive, l'écriture administrative est ce qui « fait verser l'écriture du côté du rituel » (Albert, 1993 :205). Du coup, confronté à ces documents, on ne sait plus écrire. Il me semble qu'écrits administratifs comme écrits liés à l'emploi mettent à jour des craintes similaires, toutes liées à leur forme, à la position de leur destinataire dans les jeux de pouvoir, et à leurs enjeux. C'est ainsi que Denis, m'expliquant les raisons qui le mènent à consulter Emma, écrivaine publique pour le CPAS de Molenbeek, dit: « *C'est beaucoup trop compliqué. Parce qu'ici, en Belgique, tout est normalisé. Tout est fait à la lettre* ».

L'écrivain public est supposé connaître les règles et détenir les connaissances que cherche le client pour surmonter une incertitude face au document en jeu. Il est donc institué, dans la relation, en expert, en professionnel, même s'il ne se perçoit pas toujours lui-même comme tel. C'est ce que m'explique Emma, écrivaine publique bénévole mais salariée du service d'aide à l'écriture mis en place par le

CPAS de Molenbeek : « *Je ne me considère pas comme spécialiste de l'écrit, pas plus qu'une autre personne alphabétisée. Je m'appuie sur des manuels quand il faut des formules administratives officielles* ».

Toujours est-il que l'écrivain public bénéficie auprès de ses clients de l'aura d'un détenteur de savoir-faire, de pratiques codées, de règles (ce qui n'exclut pas une prudence voire une méfiance de la part des clients envers les productions écrites qui émanent de la relation). Spécialiste du langage des « papiers », du langage du pouvoir, l'écrivain public manipule des savoir-faire linguistiques et des implicites culturels. Car on ne sait pas écrire tant qu'on ne maîtrise pas les univers sociaux qu'un écrit a pour fonction d'articuler.

Ces réflexions sur la nature des demandes adressées aux écrivains publics doivent être mises en regard de la situation actuelle de surenchère scripturaire liée à la « mise sous conditions » de l'aide sociale.

L'institutionnalisation de l'action sociale s'accompagne de fréquentes injonctions à l'écriture, par lesquelles l'individu doit confirmer sa qualité d'« ayant droit ». Les écrivains publics sont donc confrontés à des demandes qui traduisent ces aspects répressifs de l'aide sociale : tout est toujours à recommencer, à redemander. Ne pas remplir correctement certains papiers dans des délais, ne pas fournir attestations et autres preuves écrites peuvent coûter à la personne son droit aux allocations, voire la pénaliser en requérant un remboursement. Il faut situer ce constat dans une dynamique où l'aide sociale est désormais régulée par un « contrat » dont le non-respect peut entraîner l'exclusion sans appel de l'institution. Chaque prestation sociale s'accompagne d'un projet individualisé d'insertion. Cette contractualisation véhicule une conception de l'aide sociale comme processus d'intégration hautement sélectif : pour lutter contre des politiques d'aide sociale supposées « assistancielles » et « déresponsabilisantes », l'Etat met au point des stratégies de ciblage et d'individualisation du social. On passe du principe d'égalité à celui d'équité, ouvrant la voie à un traitement différentiel en fonction de la spécificité des besoins de la catégorie visée (Giovannini, 2000).

Ce durcissement des conditions d'octroi et de reconduction des allocations sociales vise à responsabiliser les bénéficiaires et les inciter à se réinsérer sur le marché de l'emploi. De telles procédures placent les travailleurs sociaux (dont les écrivains publics confrontés à pareilles demandes) dans une situation de « magistrature sociale » (Giovannini, 2000), départageant les « bons » des « mauvais » allocataires. En ce sens, et parce que les demandes qui leur sont régulièrement formulées traduisent ces évolutions, les écrivains publics n'échappent pas à ce débat.

4. Institutionnalisation et traduction politique de la demande d'aide à l'écriture

Plusieurs éléments traduisent une récente prise en compte institutionnelle du besoin d'aide à la compréhension et à l'écriture de documents administratifs. On mentionnera ici trois initiatives qui font la démonstration des mutations en cours⁴⁰.

- Inséré dans le programme électoral du CDH (entre autres partis), le « programme de réforme de l'administration » vise à faciliter les relations entre l'Administration et les citoyens en traduisant les normes dans un langage « accessible à tous »

- Mentionné sur le même site (<http://www.lecdh.be>) l'Ecrivain Public agréé est un nouveau service au citoyen : « Il faut faire agréer par la région wallonne et par la région bruxelloise un réseau d'écrivains publics qui serait chargé d'aider les citoyens dans la rédaction de leurs courriers administratifs. Il en serait de même pour les formulaires administratifs ». Les écrivains publics pourraient être des agents de l'administration ou des personnes privées ou morales qui seraient agréées par l'administration wallonne et l'administration bruxelloise. Parlant des écrivains publics : « Ceux-ci, dans un passé pas si lointain, n'avaient pas toujours vu les portes s'ouvrir aussi facilement. Mais leur utilité au niveau de la société vient pas à pas d'être mise en lumière. Ces bénévoles sont encouragés à rester au

⁴⁰ D'autres éléments pourraient être analysés par le même prisme. Ainsi en est-il des formations pour « écrivains publics » destinées aux chômeurs, organisées depuis 2003 par le FOREM et l'ORBEM

contact des plus démunis, à résoudre de manière immédiate et personnalisée des problèmes d'illettrisme et d'analphabétisme que les programmes publics combattent, eux, en thérapie collective ».

Ce processus de mainmise institutionnelle sur la pratique connote l'action sociale, l'établit autrement : le projet est redéfini de manière administrative. Il se fonde sur une logique de l'offre institutionnelle sans tenir compte de la définition initiale et autonome du projet par les acteurs locaux qui, eux, le mettent en place en fonction de besoins reconnus par eux et non satisfaits par l'offre publique et/ou privée. Dans une certaine mesure, la pratique telle que je l'ai rencontrée lors de mon enquête se fonde précisément sur une logique de demande sociale qui échappe en partie à cette mise sous tutelle, prenant à contre-pied les dispositifs institutionnels habituels.

- Un forum des écrivains publics s'est tenu en mars 2003, à l'initiative du ministre Hervé Hasquin, en charge de l'égalité des chances. Le forum visait à lever le voile sur « une activité méconnue et nécessaire à une heure où l'illettrisme continue de ravager nos sociétés. Celles et ceux qui en souffrent le font généralement en silence. Ils n'ont pas besoin qu'on les montre du doigt. Ils n'ont besoin que d'une main tendue, quelqu'un qui les guide pour quelques pas, qui leur vienne en aide dans la rédaction d'écrits en réinstallant un échelon essentiel de la vie en société. L'exclusion sociale par l'écrit est une réalité ». Partant du constat qu'il n'existait pas de réseau en la matière mais des initiatives locales dispersées, isolées, le forum se voulait une occasion de tisser les liens d'un réseau futur et de mettre en place une plate-forme qui élabore une charte, un texte « fondateur » qui fixe à la tâche de l'écrivain public une définition commune, en dresse le cadre d'intervention et fige les principes de base de la déontologie de la pratique : gratuité, engagement personnel, confidentialité. La Charte des écrivains publics francophones de Belgique, émise par le Cabinet du Ministre de la Communauté Française ayant en charge les compétences liées à l'égalité des chances, prône un partenariat entre pouvoirs publics et monde associatif en Communauté française. « La communauté Wallonie Bruxelles s'apprête à financer le réseau. La Région Wallonne intervient, elle, par le biais de son Ministre de l'Emploi. Plus concrètement, c'est à l'échelon local que les

liens vitaux sont resserrés ». (...) « De ce qui était spontané et fluctuant, on passe ainsi à l'organisé ».

La lecture et l'analyse de cette charte me permettent d'avancer plusieurs réflexions sur les impacts de la prise en compte institutionnelle de l'action des écrivains publics.

5. Ce que la charte dit en filigrane

« L'Écrivain Public propose un accompagnement à la compréhension et à l'écriture de textes. Il écrit avec la personne bénéficiaire de son service dans la perspective d'autonomiser et responsabiliser cette personne. Il exerce une fonction sociale et culturelle »⁴¹. Relevons dans ces phrases la définition de l'écrivain public qui la sous-tend et la délimitation du champ d'action qu'elle suggère.

Il faut d'abord souligner que cette définition fige une dénomination dont l'étude que j'ai réalisée en 2002 a montré qu'elle ne faisait pas l'unanimité.

Au cours de mon enquête, il m'est en effet apparu que, même s'y tous se reconnaissaient dans la dénomination « écrivain public », pour certains, l'expression, à elle seule, était dévalorisante : « *Ça évoque la pauvreté, la personne qui va se mettre à aider les gens pratiquement dans la rue, à traduire, et la personne, moi c'est l'écho que les gens m'ont dit, la personne qui n'a pas fait d'études pour ça. Tout le monde peut s'improviser écrivain public. Du moment que c'est sa langue maternelle. On voit quelqu'un en rue et on va essayer de l'aider, on va lui griffonner un petit mot. Tout le monde peut le faire* » dit Evelyne, écrivaine publique indépendante à Uccle⁴². À l'instar d'autres écrivains publics, Evelyne cherche à éviter cette appellation. Et lui préfère, par exemple, celle de « rédacteur en communications ». Selon Christian également, écrivain public indépendant

⁴¹ « *Prête-moi ta plume ...* », La Charte des Écrivains Publics, Wallonie-Bruxelles, 2003. Pour se procurer la brochure : cabinet du Ministre-Président du Gouvernement de la Communauté française, Place Surllet de Chokier, 15-17, 1000 Bruxelles.

⁴² Les prestations d'Evelyne sont payantes.

d'Ixelles, l'adjectif « public », qu'il a supprimé de son titre indique qu'il s'agit d'un service social, probablement gratuit. Or, il entend gagner sa vie avec ce métier, et bien la gagner. Ainsi, il ne supporte pas que j'assimile, dans mon mémoire, son travail à celui d'un écrivain public bénévole en association, bien qu'il admette remplir les mêmes tâches. Contrairement à ce point de vue, selon Emma, écrivaine publique du CPAS de Molenbeek, il convient d'insister sur la gratuité du service, de mettre en évidence l'aspect d'assistance. Elle a donc posé à côté de l'affichette où est écrite en arabe l'expression « écrivain public », une autre sur laquelle on lit « service d'aide à l'écriture ». Nulle trace du terme « écrivain public » dans celle-là. La définition de l'écrivain public proposée dans la Charte élude donc une question cruciale de la pratique, qui touche aux représentations. En outre, elle refuse toute légitimité aux écrivains publics indépendants dont les prestations sont payantes et qu'elle ne reconnaît pas.

La Charte réserve une légitimité aux écrivains publics travaillant dans le sens d'une autonomisation progressive de leur client et assumant un rôle éducatif : le rôle de l'écrivain public, outre une aide à la compréhension et l'écriture, est bien celui d'enrayer les blocages et les incompétences scripturales de son client. Analysant la définition de la fonction d'écrivain public promue par la Charte, nous comprenons que la Communauté Française ne subsidie les actions directement palliatives de l'écrivain public que si une volonté pédagogique, plus « curative » les sous-tend. Elle n'appuie donc pas directement l'action individuelle entreprise par celui qui agit pour répondre à une demande immédiate, dans une visée ponctuelle et non didactique : une action tenue pour confiner la personne fragilisée, par sa méconnaissance de l'écriture, dans son ignorance, la rendant toujours plus dépendante de ce type de service. Ce constat renvoie à la vision officielle contemporaine de la question de l'assistance, développée précédemment, qui l'englobe dans une dynamique d'autonomisation du sujet : aider, c'est apprendre à la personne à gérer ses problèmes de manière autonome ; c'est former. Ce qui se

traduit clairement dans les initiatives d'aide à l'écriture locales subsidiées, qui comprennent toujours un volet pédagogique en plus du volet palliatif.

En réalité, parmi les écrivains publics rencontrés, deux attitudes s'observent. Au-delà de l'aide ponctuelle fournie, certains ont effectivement pour objectif d'amener le client à suivre des cours, à améliorer ses compétences, à l'amener à prendre progressivement en charge, de manière autonome, son rapport à l'écrit. L'écrivain public est alors appelé à n'être qu'un passage, une étape intermédiaire avant la formation. C'est le cas d'Emma. Pour le projet du bureau d'aide à l'écriture du CPAS de Molenbeek, l'intégration d'une visée didactique (par l'orientation du client vers les cours d'alphabétisation) constitue une condition à l'octroi des subsides. Or selon elle, cet objectif est particulièrement difficile à atteindre : *« Il y a des gens pour qui c'est fort difficile, rien que de franchir le pas. Poser la question « pourquoi vous venez ici ? », ce n'est pas toujours évident. Parfois, ils vous répondent « Oh, je n'ai pas mes lunettes... » (...) Il y a plusieurs obstacles à la réorientation : il y a par exemple le fait qu'il y a d'autres problèmes d'ordre psychologique, de santé, financiers, qui sont des obstacles à la démarche d'alphabétisation ; il y a aussi des personnes âgées que je n'invite jamais à suivre des formations, parce qu'elles sont vieilles, ... »*. Par ailleurs, au cours des permanences que j'ai observées, certains clients montrent clairement des difficultés à lire et à écrire, tout en faisant preuve d'une grande habileté dans la gestion de leurs papiers administratifs. Aujourd'hui, Emma n'oriente vers des cours que ceux qui le lui demandent. Pour les autres, elle se limite à fournir l'aide souhaitée.

Ainsi, la position d'Emma rejoint progressivement celles d'autres écrivains publics qui estiment devoir se concentrer sur la production d'un écrit souvent décisif pour le client sans viser la ré-appropriation de l'écriture par ce dernier. C'est le cas de Jacques, de la paroisse de Schaerbeek : *« J'ai une mère de famille, elle a quatre enfants. Y a-t-il une chance pour qu'elle trouve le temps de suivre des cours de rattrapage ? Je n'en ai pas l'impression... On me dit souvent qu'en les aidant je ne*

leur rends pas service. Je conteste tout de même parce que je les aide, ne fût-ce que momentanément. Et momentanément, c'est souvent urgent. (...) On réussit à arranger les choses à court terme, mais ça n'arrange rien à long terme. Si je devais cesser de fonctionner, les gens n'auraient rien appris. Je ne suis pas là pour leur apprendre quoi que ce soit, mais les problèmes subsisteraient. Comme il y a peu de chance pour qu'ils aient appris à écrire les lettres comme je les ai présentées, très rapidement, ils recommenceraient à cumuler les factures ». Cette autre manière d'envisager l'aide à l'écriture se caractérise par le fait que n'est poursuivi, à travers elle, aucun but didactique : les écrivains publics agissant en ce sens cherchent à fournir un service, à proposer une prestation dont la visée est immédiate. Ils s'inscrivent donc bien dans une relation de délégation car telle est la nature de l'aide qui leur est demandée. En déléguant certaines tâches d'écriture à l'écrivain public, les clients acquièrent un mode de gestion de leurs problèmes administratifs qui est satisfaisant, et ne met pas en évidence un besoin de formation.

L'approche des évolutions actuelles, notamment du discours produit sur la pratique au travers de la Charte, révèle les contradictions, les paradoxes qui lui sont inhérents. L'institutionnalisation en cours amplifie plutôt qu'elle ne crée réellement les questions qui se posent à l'écrivain public. Ces questions ont trait au rôle qu'il s'attribue, à celui (ceux) que lui assignent ses clients et, maintenant, à celui que lui imposent les institutions.

6. Délégation, médiation et normalisation.

Si les clients sont supposés franchir le seuil de la porte pour trouver une aide dans l'écriture, donc pour déléguer une tâche, la requête de certains se situe au-delà : ils cherchent une solution immédiate à leurs problèmes. L'écrivain public est ainsi bien souvent conduit à devenir « celui qui essaie d'arranger les choses par écrit »⁴³. C'est la raison pour laquelle Jacques, qui traite beaucoup de difficultés financières,

⁴³ L'expression a été utilisée à plusieurs reprises par mes interlocuteurs lors de l'enquête.

avait affiché à l'entrée de son local le message suivant « Nous sommes là pour rédiger vos courriers, pas pour payer vos factures ». Il s'explique : « *Un écrivain public n'est pas là pour ça !* » (...) « *En plus, il y a le bouche à oreilles : va chez untel, il va t'arranger ça... Je ne sais pas si vous avez vu l'affichette sur la porte, j'ai été obligé de réagir en disant « ce n'est plus possible, vous ne venez pas chez moi pour que j'écrive mais pour que j'intervienne, pour que je paie vos factures. Ce n'est pas le but. »* (...) *Nous sommes bien loin de l'écrivain public, on est dans l'assistanat social, je ne sais pas exactement. »* Une modification du rôle de l'écrivain public mal vécue, non souhaitable. « *C'est ça la dérive. Je ne sais pas si je vous en avais parlé au téléphone, la dérive que je ne pouvais pas prévoir mais qui est réelle, c'est qu'on s'adresse à moi non seulement comme à quelqu'un qui va écrire une lettre mais aussi comme à quelqu'un qui va résoudre les problèmes. Le fond du problème. Et qui, à l'occasion, va aussi trouver le moyen de financer une solution. Et ça, bien sûr, un écrivain public n'est pas là pour ça. »*

De l'avis de ceux qui mentionnent ce problème, l'écrivain public n'est pas un agent dispensateur d'aide sociale. Son concours ne peut être que scriptural ou de conseil. « *On n'est pas là pour faire de l'assistance* » m'avait dit Emma. On comprend la complexité qu'il y a à situer les limites de l'action de l'écrivain public et les formes de la délégation en cours chez lui. Des glissements s'observent dans le rôle conféré aux écrivains publics par leurs clients. Le besoin modèle le service, lui impose une finalité qui le fait parfois dévier de sa ligne de mire originelle.

Pour les écrivains publics, ce mode de gestion de l'écriture par délégation se caractérise avant tout par une relation de médiation : l'écrivain public endosse un rôle de cheville médiatrice entre les deux pôles de la communication écrite. L'un de ces pôles étant régulièrement l'Administration, la prise en compte institutionnelle de l'aide à l'écriture, notamment via la Charte et par la proposition de prestations de ce type au sein des institutions elles-mêmes, pose question quant à la possibilité pour ce type de médiation de continuer à s'opérer.

Ainsi, Jean, écrivain public et assistant social bénévole d'une maison de quartier de Jette, nous dit : *« C'est l'aspect humain qui me plaît dans ce métier. Ce côté médiateur face aux institutions, à l'Etat, l'impression d'aider les gens à se dépatouiller dans ce désordre institutionnel »*. Sentiment partagé par Guy, ex-écrivain public indépendant et bénévole : *« Donc, c'est notamment, bien sûr, parfois de rédiger des lettres, mais surtout, c'est jouer le rôle d'intermédiaire entre ce que je vais appeler sans critère péjoratif le « petit peuple », entre ces gens paumés et le système »*. Chez l'un comme chez l'autre, un leitmotiv : l'écrivain public se place au milieu, entre le client et le destinataire, isolé ou collectif (administration, bureau de police, agence de logement, ...). Et donne à son intervention un caractère social qui dépasse l'aide à la rédaction : entremetteur, l'écrivain public assure la permanence du lien social entre le consultant et le monde des services sociaux.

Dans la consultation, l'écrivain public ne lie pas uniquement deux individus ou un individu et une personne morale (administration, institution) mais aussi les logiques, les modes de pensée, les références culturelles dont ils sont chacun porteurs. Le principe de médiation à l'œuvre dans cette interaction se fait donc à plusieurs niveaux. Par la transposition, en un texte écrit, d'une situation exprimée oralement lors de l'entretien, l'écrivain public opère aussi une médiation, qui suppose l'imprégnation progressive aux codes et aux normes de l'un et l'autre registre. Je la désignerais comme cognitive. Ainsi que le dit Irma : *« Les gens, entre ce qu'ils ont dans la tête : « Je pense que c'est comme ça », et le fait de le transposer par écrit, il y a un monde. »* En effet, si nous suivons la réflexion de J. Goody, l'écriture rend les catégorisations plus strictes. Elle contribue à la constitution d'une logique formelle, différente de celle qui prévaut dans la parole (Goody, 1979). Entre elles, il est vrai, il y a « un monde ». L'activité telle que je l'ai rencontrée à Bruxelles me permet d'affirmer comme le fait M.C. Poudet (1991) que dans la relation à l'écrivain public, il ne s'agit pas seulement de pratiques linguistiques, mais aussi de mentalités différentes, de façons contrastées d'être au monde, d'intérioriser les normes et de s'y soumettre.

Cette médiation se voit doublée d'un autre effet. Selon D. Fabre, parlant des écrivains publics dans l'introduction à l'ouvrage collectif consacré aux écritures quotidiennes : « Leur position n'aboutit à un succès que si la connaissance qu'ils diffusent se met au diapason d'un sens partagé qui prend forme autour d'eux, dont ils sont porteurs et qui leur échappe. C'est là que la médiation rejoint la normalisation » (Fabre, 1997 :2).

Je souhaiterais insister sur le constat que, pour bon nombre des écrivains publics rencontrés, leur activité s'exerce dans une visée revendicative, militante: il s'agit de prendre la défense des gens, de se battre pour le respect de leurs droits, de faciliter certaines de leurs démarches dans un contexte de bureaucratisation croissante. Néanmoins, pour ce qui est de la correspondance officielle en tout cas, leur action concrète s'insère bien, et cela parfois malgré eux, dans un processus de normalisation, de standardisation. Et, ce, y compris quand il s'agit de déterminer les ayant droits, demandes qui traduisent le phénomène de « conditionnalisation » de l'aide sociale développé plus haut. Le formulaire administratif exige du scripteur qu'il module sa production sur un écrit pour le moins contraignant. Il s'agit, bien souvent de cocher une case et non l'autre, de classer l'information, de ne pas dépasser les limites imposées. Lorsqu'on lui soumet ce type de documents, l'écrivain public détient un rôle : il conforme les données expliquées oralement au modèle écrit, au détriment, parfois, de l'adéquation avec la réalité, bien plus complexe encore.

Lors de l'étude, il est apparu que l'interaction entre l'écrivain public et son client autour d'un document administratif procure l'occasion de poser un regard critique sur les modes de communication de l'Administration, notamment lors de moments de clarification qui suscitent parfois des connivences entre l'écrivain public et son client (par exemple lorsque aucun des deux ne comprend le sens d'une question). Il n'en reste pas moins certain que l'écrit final, lui, respectera les codes à la lettre.

Je suis d'avis que les changements actuels qu'encourt la pratique, et principalement le phénomène d'institutionnalisation (écrivains publics agréés travaillant au sein

même des institutions) amplifient cet aspect et confinent la fonction d'écrivain public à huiler les rouages de la machine administrative. La rançon de la visibilité de la pratique va donc vraisemblablement dans le sens d'une normalisation plus évidente encore, les écrivains publics n'étant plus médiateurs mais devenant agents de l'une ou l'autre structure institutionnelle.

J'émetts l'hypothèse que l'intérêt récent du politique à la pratique des écrivains publics, par le contrôle qu'il s'apprête à opérer sur celles-ci, tend à cadenasser un des espaces sociaux de l'entre-deux où les logiques administratives sont remises en question.

7. Conclusion

Cet article poursuivait deux objectifs : il s'agissait d'abord d'explorer un type d'action locale défini par une demande sociale inconsiderée au niveau institutionnel. Il s'agissait, ensuite, d'analyser les évolutions récentes de la pratique des écrivains publics à Bruxelles, allant dans le sens de sa visualisation et de son institutionnalisation progressives.

J'ai été confronté dans la réalisation de mon mémoire à la diversité des écrivains publics rencontrés à Bruxelles, à la variété de leurs cadres d'intervention et des clients qui les consultent. La multitude de demandes qui leur sont formulées est, à priori, illimitée. Mais on constate une spécialisation de leur travail dans les courriers officiels et les papiers administratifs. Ces écrits officiels, particulièrement ceux adressés à une administration, suscitent une forme particulière d'illettrisme qui lève le voile sur un rapport émotionnel à l'écriture. Les écrire suscite des peurs, la peur de faire des fautes, avant tout. Car ces écrits sont triplement caractérisés : ils imposent le respect des formes et des normes, ils sont liés à des enjeux souvent vitaux et sont adressés à des destinataires qui ont le dessus dans les jeux de pouvoir qu'ils sous-tendent. Il s'agit d'écrits dans lesquels, comme le dit J.P. Albert

(1993), la « magie de l'écrit » est la plus présente. C'est la raison pour laquelle on fait appel à quelqu'un qui sait, à l'écrivain public en l'occurrence.

Le contexte actuel de mise sous conditions de l'aide sociale, en engendrant une inflation d'écrits, amplifie la demande d'aide à l'écriture.

Plusieurs éléments traduisent les évolutions récentes de la pratique. En me penchant sur l'une d'entre elles, l'élaboration de la Charte des Écrivains Publics, j'ai tenté de mettre en évidence en quoi ces éléments font verser la pratique des écrivains publics vers une logique non plus de la demande sociale mais de l'offre institutionnelle. Cette offre s'inscrit dans le paradigme actuel de l'aide sociale, qui, imposant une visée didactique à l'action de l'écrivain public, cherche l'autonomisation du client dans son rapport à l'écriture.

Des divergences sont manifestes dans la perception que les protagonistes ont de la relation en jeu : si le client s'adresse à l'écrivain public pour déléguer une tâche d'écriture, voire un problème tout entier, l'écrivain public estime, lui, opérer une médiation. Cette médiation est de plusieurs ordres : passant de l'oral à l'écrit, il s'accorde aux logiques propres à ces registres. Adaptant le discours de son client aux raisons administratives, il opère aussi inévitablement une normalisation, une standardisation. Par son action, l'écrivain public est donc, à la fois, révélateur et quelque part opérateur d'un système de normes.

La prise en compte institutionnelle de cette pratique, par l'intégration de services d'écrivains publics au sein même d'administrations amplifie cet effet normalisateur en même temps qu'elle éclaire un autre type de délégation, étatique cette fois : l'Etat délègue aux écrivains publics la tâche de soumettre leurs clients aux logiques administratives qui les dépassent.

Bibliographie

Albert, JP. (1993) *L'illettrisme au quotidien* in « Illettrismes », s.l.d. de B. Fraenkel, pp. 199-210, Paris : BPI, Centre Georges Pompidou.

Dardy, C. (1998) *Identités de papiers*, Paris : L'Harmattan, coll. « Logiques sociales ».

Fabre, D. (1993) *Lettrés et illettrés, perspectives anthropologiques* in « Illettrismes », s.l.d. de B. Fraenkel, pp. 171-186, Paris : BPI, Centre Georges Pompidou.

Fabre, D. (1997) s.l.d. *Par écrit*, Paris : Edition de la Maison des Sciences de l'Homme, coll. « ethnologie de la France ».

Giovannini, N. (2000) *La politique sociale sous le sceau de l'état providence actif : esquisse d'évaluation critique* in Pyramides n°1, pp. 157-169.

Goody, J. (1979) *La raison graphique, la domestication de la pensée sauvage*, Paris : Éditions de minuit (1^{ère} édition 1976).

Katuszewski, J. & R. Ogien (1981) *Réseaux d'immigrés, ethnographie de nulle part*, Paris : Les éditions ouvrières, Coll. « Politique sociale ».

Lafont, R. (1984) *Anthropologie de l'écriture*, Paris : CCI, Centre Georges Pompidou, coll. « Alors ».

Nogard, A.V. (1993) *Les écrivains publics, médiateurs culturels* in « Illettrismes », s.l.d. de B. Fraenkel, pp. 211-219, Paris : BPI, Centre Georges Pompidou.

Nogard, A.V. (1997) *Chez l'écrivain public, l'écriture par délégation* in « Par écrit », s.l.d. de D. Fabre, pp. 125-143, Paris, édition de la Maison des Sciences de l'Homme, coll. « Ethnologie de la France ».

Pouder, M.C. (1991) *La transformation de l'oral et de l'écrit dans la relation à l'écrivain public*, Etudes de linguistique appliquée, n°81, pp. 33-47.