

L'écrivain public, une plume pour accéder aux droits

À notre époque du numérique et de l'échange sans contact, l'écrit demeure un outil essentiel pour faire valoir ses droits. Celui qui possède cet outil a plus de possibilités de construire son parcours dans le sens qu'il désire, d'être l'artisan de sa vie. Par contre, celui qui lit ou écrit peu, mal, voire pas du tout, éprouve des difficultés à faire valoir ses droits. Il risque d'être exclu d'une société dont il ne maîtrise pas les codes. Dans cet article, je présenterai le service des écrivains publics développé par Lire et Écrire Namur, son fonctionnement et le type de demandes qui lui sont adressées. Ensuite, j'expliquerai le concept de non-recours aux droits ainsi que son pendant, l'accès aux droits. Enfin, nous passerons à une écriture à plusieurs mains : les écrivains publics de la permanence de Namur apporteront des exemples démontrant l'importance de l'écrit pour faire valoir ses droits, pour agir et être reconnu, peu importe qui tient la plume.

Par Claire MONVILLE et les écrivains du réseau des écrivains publics de Lire et Écrire Namur

*Tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits...
Encore faut-il avoir accès à ses droits!*

Le réseau des écrivains publics de Lire et Écrire Namur

C'est en 2002 que Lire et Écrire Namur a initié un service d'écrivains publics, avec pour objectif d'entrer en contact avec le public illettré belge. Les personnes autochtones en difficulté de lecture et d'écriture sont en effet les plus difficiles à toucher par les formations en alphabétisation¹.

Aujourd'hui, Lire et Écrire Namur assure la coordination d'un réseau d'écrivains publics dont les missions peuvent être définies en trois points :

- soutien à la mise en place du service: promotion, recrutement des écrivains volontaires, sensibilisation des relais;
- animation du réseau: organisation des réunions du réseau, organisation d'événements en lien avec le service, développement de projets communs;
- encadrement des écrivains publics: formation des volontaires, adhésion à la charte des écrivains publics, réponse aux questions relatives au service ou à son organisation.

À Namur, des permanences sans rendez-vous sont organisées à la Maison des citoyens (hôtel de ville), dans un espace discret, convivial et bien équipé (PC, imprimante, téléphone,...). Les écrivains s'y relaient tous les jeudis après-midis et samedis matins.

Ailleurs dans la Province, les rencontres se passent souvent sur rendez-vous. L'écrivain peut se rendre au domicile de la personne ou retrouver celle-ci dans un lieu mis à disposition par une commune, une bibliothèque, un centre d'accueil. À Florennes, Gembloux et maintenant Ciney, le service est bien implanté et les partenaires locaux le font vivre avec plus ou moins de succès suivant les années. Dans les régions rurales, les écrivains publics sont connus et reconnus sur le territoire, ils rencontrent le public sur rendez-vous, à Mettet, Fosses-la-Ville et Gesves, par exemple. Dans le sud de la Province, le

¹ Voir les informations et la capsule vidéo *J'écrirai avec vous* sur www.lire-et-ecrire.be/Ecrivains-publics

PAC (Présence et Action Culturelle) a suscité la mise en place du service avec des partenaires locaux (à Philippeville, Viroinval, Cerfontaine).

Le service est ouvert à toute personne, francophone ou pas, peu à l'aise avec l'écrit :

- celles qui ne savent pas (« *Je lis un peu mais ces formulaires, c'est trop compliqué* ») ;
- celles qui n'osent pas (« *Comment trouver les beaux mots pour un directeur d'école ?* ») ;
- celles qui n'ont pas les moyens (pas de PC, pas d'imprimante).



La permanence organise aussi des actions de sensibilisation comme ici, à la Saint-Valentin, où les écrivains prêtent leur plume aux petits mots d'amour.
Photo extraite de la vidéo « J'écrirai avec vous » (réalisation RTA asbl)

Tous les écrivains sont des bénévoles. En dehors des structures officielles, ils n'ont pas de compte à rendre et peuvent ainsi prendre le temps d'écouter la personne et écrire ce qu'elle veut réellement, tant que ce n'est pas contraire à leur déontologie. Tous les écrivains du réseau sont en effet invités à signer une charte déontologique qui fixe les balises du service. Le soutien offert se veut généraliste, ponctuel et gratuit.

L'écrivain public lit une lettre, complète un formulaire, rédige un courrier; il peut chercher une information sur internet, téléphoner pour prendre un rendez-vous. Ses domaines d'intervention sont très diversifiés: logement, recherche d'emploi, relation avec l'école, le CPAS, la justice, l'Administration, courrier à la famille, au bourgmestre, à la reine (!).

Dans la pratique, les écrivains sont souvent sollicités dans le cadre d'une recherche d'emploi. Lors des réunions du réseau, nous nous sommes plusieurs fois posé la question: «La rédaction des CV n'est-elle pas du ressort des organes officiels: FOREM, Maisons de l'emploi?» Certains agents de ces organes ne peuvent consacrer le temps nécessaire pour aider les personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture; d'autres ne se rendent pas compte de ces difficultés². Quoiqu'il en soit, nous choisissons de répondre positivement à la demande des personnes qui viennent nous trouver. Elles se sentent plus à l'aise, plus écoutées, plus autonomes en se tournant vers des services informels, hors de toutes structures officielles. On pourrait voir dans cette démarche une perte de confiance d'une partie de la population vers les formes institutionnalisées de l'aide.

L'écrivain offre toujours une aide ponctuelle. La lettre terminée, l'utilisateur l'emporte, l'écrivain l'efface de son ordinateur. Dans la mesure du possible, l'écrivain explique sa démarche et espère que l'utilisateur repartira avec le sentiment qu'il pourrait faire seul la lettre suivante. Si le problème exposé réclame un suivi ou une compétence particulière, l'écrivain aide la personne à trouver le bon interlocuteur.

L'écrivain est un relai qui prend le temps d'écouter. Auprès de lui, l'utilisateur peut dire ce qu'il a sur le cœur, exprimer ses envies et ses doutes. L'écrivain respecte le choix de la personne et le met sur papier, pour autant que cette personne respecte les valeurs démocratiques et la légalité.

² C'est pourquoi nous organisons des séances de sensibilisation à destination des professionnels du secteur de l'emploi: «Comment poser l'hypothèse qu'une personne ne sait pas lire et écrire?», «Quelle prise en compte de cette réalité?»,...



La lettre terminée, l'usager l'emportera et l'écrivain l'effacera de son ordinateur.
Photo extraite de la vidéo « J'écrirai avec vous » (réalisation RTA asbl)

L'écrivain est une plume, juste une plume. Sa qualité première est la transparence. Il doit savoir écouter sans interrompre, questionner sans importuner, discerner sans juger, suggérer avec délicatesse, exprimer avec conviction ce qui ne correspond pas forcément à sa pensée ou à ses opinions.



Une plume, juste une plume... Photo extraite de la vidéo « J'écrirai avec vous » (réalisation RTA asbl)

L'écrivain doit accepter de n'être que le scribe et ne pas forcément connaître la suite de l'histoire. La lettre appartient à celui qui est venu lui demander de l'écrire ; elle est unique. Tous les mots de la lettre doivent être compris par celui qui la signe.

Lorsque la confiance est établie, et si c'est nécessaire, il peut arriver que l'écrivain oriente la personne vers une formation en alphabétisation ou vers des cours de français langue étrangère.

Le non-recours aux droits

On parle de non-recours aux droits lorsqu'une personne ne reçoit pas une prestation ou un service auquel elle peut prétendre tant au vu de la législation existante que des droits fondamentaux³. La non-maitrise ou la mauvaise compréhension de la langue orale ou écrite est une cause de ce non-recours.

La non-connaissance : être informé de l'existence d'un droit n'est pas suffisant, il faut encore comprendre ce droit ainsi que les conditions d'octroi et démarches à effectuer... toutes ces informations étant consignées dans des documents d'une lecture souvent ardue.

La non-demande : des démarches longues et complexes peuvent décourager certaines personnes. Prenons un cas simple : pour obtenir une carte famille nombreuse (et donc 50% de réduction sur le billet de train notamment), il faut télécharger le formulaire ad hoc sur le site de la SNCB, compléter ce formulaire à la typographie minuscule, aller le faire légaliser par l'administration communale (ou demander une attestation de composition de famille), faire une photo d'identité, remettre tous ces documents au guichet de la SNCB et payer 6 euros... Si ces cartes de réduction sont intéressantes d'un point de vue financier, pour les personnes qui hésitent à utiliser le train, ces démarches semblent une montagne et elles se demandent si cela en vaut vraiment la peine.

³ Observatoire de la Santé et du Social, *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise. Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016*, Commission communautaire commune, 2017. En ligne (version intégrale et résumé) : www.ccc-ggc.irisnet.be/fr/observatbru/publications/2016-rapport-thematique-aperçus-du-non-recours-aux-droits-sociaux-et-de-la

Le non-accès : il est fréquent que des personnes n'aient pas ou plus accès à certains droits et avantages car elles ne sont pas en ordre de papiers. La régularisation est nécessaire pour toute nouvelle demande, tout passage d'un statut à l'autre ou en cas de besoin d'une aide complémentaire. Mais, les formalités et les démarches administratives pour être en ordre sont de plus en plus nombreuses et exigeantes. Ces difficultés peuvent devenir épuisantes et mener certaines personnes à renoncer à leurs droits.

Les modalités de communication actuelles accentuent encore la difficulté d'accès aux droits pour le public analphabète. Qu'il s'agisse de prise de rendez-vous, de demande de document, d'envoi de formulaire, il faut de plus en plus utiliser les téléphones, guichets électroniques et internet. Ainsi, dans de nombreuses communes, pour déposer une candidature pour un poste d'ouvrier, il est nécessaire de se créer un compte sur le site de la Ville et d'envoyer son CV par ce canal virtuel !

La non-proposition : dans ce cas, le non-bénéfice d'un droit n'est pas lié à la non-connaissance ou la non-compréhension de la part du bénéficiaire potentiel mais à la responsabilité des intervenants qui sont censés octroyer les droits ou en favoriser l'accès. Pour des raisons que l'on peut qualifier d'institutionnelles (consignes internes, manque de temps, subjectivité des intervenants, devoir budgétaire,...), des professionnels ne proposent pas certains droits, ce qui peut, dans certains cas, provoquer une situation de non-droit en raison du dépassement du délai pour introduire la demande.

À la permanence de Namur

Pour illustrer les liens entre l'écrit et l'accès aux droits, nous avons choisi d'épingler quelques interventions des écrivains publics à la Maison des citoyens de Namur. En 2017, ils ont comptabilisé environ 265 écrits, la palme revenant aux courriers vers les avocats, suivie des rédactions de CV, des plaintes aux propriétaires et des courriers liés aux contrats d'adhésion (contrat dont les termes sont imposés unilatéralement par l'une des parties à l'autre partie, tel les contrats pour la téléphonie mobile ou la fourniture d'eau, de gaz et électricité). Parfois, la demande porte sur l'explication de

lettres, notamment des lettres d'avocats (qui sont très loin du langage clair), sur une recherche simple sur internet ou encore une prise de rendez-vous.

Écrire pour prouver

À la permanence, nous recevons souvent des personnes ayant un administrateur de biens et souhaitant lui écrire pour demander un complément, par exemple pour acheter des chaussures à l'entrée de l'hiver.

En matière de logement, toute communication entre la société de logement social ou le propriétaire privé et le locataire passe par l'écrit, même lorsqu'il s'agit de signaler une panne de parlophone ou une nuisance sonore.

Nous comprenons que l'écrit, comme moyen de preuve, soit nécessaire dans nombre de situations, un coup de fil ou une visite au bureau n'étant pas suffisant en cas de problème. Mais, les organismes qui travaillent souvent avec un public illettré ne pourraient-ils pas développer une meilleure prise en compte de ce public? En d'autres termes, sensibiliser leurs agents à l'analphabétisme et, dans les domaines qui les concernent, leur demander de lire les documents à la personne et compléter les formulaires avec elle.

Lire pour ne pas se faire avoir et écrire pour éviter pire

L'an passé, plusieurs personnes sont venues à la permanence avec un document portant l'entête d'un huissier de justice. Elles n'avaient pas compris un courrier antérieur, elles n'avaient pas vu les délais de payement. Une simple facture pour un abonnement GSM ou la fourniture d'eau... s'avère exorbitante lorsque les délais de paiement sont dépassés et qu'après plusieurs rappels, la demande de payement passe aux mains d'un huissier. Dans ce cas, l'écrivain public propose à la personne d'écrire rapidement à l'huissier pour lui demander de stopper la procédure et négocier un étalement de la dette. L'écrivain rappelle aussi au bénéficiaire du service la vigilance, la méfiance à avoir vis-à-vis de certains contrats d'adhésion. Ainsi, cette personne qui a signé un abonnement Raeder's Digest alors qu'elle ne lit pas ou cette personne prise au piège, serrée financièrement, qui a pris un abonnement Basic-Fit pour n'y aller finalement qu'une ou deux fois!



Gare aux contrats d'adhésion...

Photo extraite de la vidéo « J'écrirai avec vous » (réalisation RTA asbl)

Dans les liens avec la justice, on constate que le langage des juristes peut donner lieu à des dénis de justice et contribuer à une discrimination basée sur les capacités en lecture ou écriture. Ainsi, un monsieur s'était adressé à un avocat de l'aide juridique (pro deo) pour faire valoir ses droits auprès de son propriétaire. L'avocat, pressé, ne comprenait pas l'essence du conflit et le ton montait entre l'avocat et son client. Il faut dire que l'histoire était très compliquée et s'étalait sur plusieurs mois. Le monsieur en question ayant des difficultés pour bien s'exprimer et mettre ses idées en place a été orienté vers l'écrivain public qui a pris le temps de coucher par écrit et d'ordonner les dires du monsieur. L'écrivain a été la soupape qui a permis d'apaiser la relation et aider l'avocat à défendre son client.

Lire pour bénéficier des avantages et écrire pour compléter les formulaires ad hoc

Face à une langue administrative toujours plus complexe et des démarches de plus en plus informatisées, le citoyen se retrouve souvent seul et démuni. Le non-recours au droit est une réalité pour nombre de personnes illettrées ou précarisées. Que ce soit par non-connaissance, non-demande, non-accès ou non-proposition, les droits et avantages dont une personne pourrait se

prévaloir ne lui profitent pas. Ceci est particulièrement frappant dans le domaine du droit au logement ou du droit à la santé.

Il arrive régulièrement que les écrivains aident à compléter des documents relatifs à des primes accordées par des organismes publics. Ceux-ci demandent un très haut degré de compétence scripturale et informatique pour s'en sortir. Par exemple: *«L'instance ad hoc auprès de laquelle la demande de prime a été introduite met en liquidation le montant de la prime au demandeur en principe dans le mois qui suit l'envoi de l'accusé de réception du caractère complet du dossier de demande de prime.»* Cette formulation a été traduite par l'écrivain en ces termes: *«Lorsque le dossier de demande de prime sera complet, vous allez recevoir un document. Dans le mois qui suit, vous recevrez le montant de la prime.»*

D'autres demandes concernent les allocations familiales, les cartes famille nombreuse ou les bourses d'études. Il faut comprendre ces documents – pas toujours clairs – et bien les compléter. Les personnes qui viennent aux permanences avec ce type de demande sont souvent très conscientes de leur droit; elles savent ce qu'elles veulent; elles demandent seulement un coup de main à la rédaction.

Écrire pour se sentir acteur, prendre sa place, agir

Ce n'est pas parce qu'on ne sait pas bien écrire qu'on ne s'autorise pas à prendre la parole, à défendre ses droits, à être citoyen. Alors que la vie n'est pas facile, *«il importe de pouvoir se sentir vivant et d'augmenter le contrôle sur sa propre existence, d'étendre ses possibilités d'agir dans le sens de son épanouissement personnel en lien avec les autres: c'est le concept 'd'empowerment' qui contient cette notion particulière 'de pouvoir personnel'»*⁴. Ainsi, cette dame qui habite un appartement à Namur et qui demande à l'écrivain de l'aider à écrire et mettre en page une feuille qu'elle va apposer sur son immeuble: *«Pouvez-vous fermer la porte doucement et veiller à ne plus faire de bruit après 22 heures? Merci.»* Ou bien cette dame ayant peu de moyens,

⁴ Laboratoire de l'intervention sociale, **Hors circuit. Accessibilité/non-recours/innovation. 20 propositions de chantier**, Le Forum – Bruxelles contre les inégalités, 2018, p. 54 (en ligne: www.le-forum.org/uploads/Hors%20circuits%20rapport_web_1.pdf).

mais un cœur énorme, et qui voudrait aider l'école de ses enfants en mauvais état. Avec l'aide de l'écrivain, elle a rédigé un courrier expliquant la situation à la reine Mathilde. Le service Requêtes et Affaires sociales du Palais a répondu au courrier et transféré la requête à l'autorité compétente.

L'écrit est un outil essentiel de la démocratie

Celui qui possède l'écriture tient dans ses doigts une part de pouvoir. C'était déjà le cas pour les scribes de l'Antiquité, les moines au Moyen Âge, et ce l'est encore pour les citoyens lettrés de nos jours. C'est inadmissible que des personnes soient exclues à cause de la non-maitrise de l'écriture, qu'il soit difficile d'accéder aux droits lorsqu'on ne sait pas lire ou écrire. L'écrivain public offre à ces personnes la possibilité de s'exprimer, d'être reconnues à travers leurs messages, reconnues comme des personnes qui prennent la parole.

Nous sommes bien conscients que le service des écrivains publics n'est pas la panacée dans le domaine de l'accès aux droits. Il existe, comme nous l'avons vu, d'autres freins que l'accès à l'écriture pour bénéficier de ses droits (connaître ses droits, les démarches à effectuer, avoir les ressources nécessaires,...). L'écrivain public est néanmoins un des artisans qui apportent leurs petites pierres à la construction d'une société plus juste, plus égalitaire.

Claire MONVILLE, coordinatrice

Et les écrivains publics bénévoles

Réseau des écrivains publics de Lire et Écrire Namur