

# Une matinée pour fêter le 100e n° de la revue l'Observatoire

## L'écrit dans le Social en scène



Le 7 février 2020, l'Observatoire organisait une matinée réflexive pour saluer la sortie de son centième numéro. C'était avant le coronavirus et les mesures de distanciation sociale. Quand il était encore possible de réunir une assemblée de 100 personnes dans un même espace. Reprenant le thème de ce numéro emblématique, la matinée proposait de prolonger et partager des réflexions autour de l'écrit dans le Social.

La matinée du 7 février, destinée à célébrer le 100e numéro de la revue, voulait en proposer le prolongement, surfer sur la même thématique, que nous voulions emblématique. Elle s'est imposée comme une évidence. L'écrit dans le Social. Un titre qui réunit deux terrains d'action qui, chaque trimestre, mobilisent nos énergies, suscitent notre curiosité, confirment nos convictions à être, à exister comme revue, espace démocratique d'information et d'expression à usage des acteurs du Social à entendre au sens large.

L'équipe, qui, année après année, numéro après numéro, thématique après thématique, scrute le Social à travers les écrits des acteurs de terrain, souhaitait, dans ce 100e numéro, les convier à réécrire à leurs écrits du quotidien. Quels sont ces écrits professionnels? Pourquoi les travailleurs sociaux écrivent-ils? Est-ce une obligation, une corvée administrative, un outil au cœur de leur pratique? Quels sont les enjeux de l'écrit? Avérés, sous-jacents, sous-estimés... sont-ils bien cernés, alors qu'ils représentent une dimension incontournable du travail social? Enfin, cet exercice de la mise en mots ne mérite-t-il pas davantage d'attention, de prise en main, de prise de conscience ?

Le programme de cette demi-journée s'est écrit dans la foulée. Nous voulions parler de la place de l'écrit dans la société d'aujourd'hui. Les nouvelles technologies ont en effet profondément modifié nos modes de communication, d'information et nos façons d'écrire. On écrit de manière plus courte, plus incisive, plus à chaud, plus émotive,



mais aussi bien plus souvent qu'autrefois. A tout moment en fait et où qu'on soit et quelles que soient les conditions qui nous entourent: debout, entouré de monde et de bruit, sur la plage comme au bureau, au lit, en regardant la TV, à table, à la caisse de la supérette... le smartphone au bout des doigts. On écrit aussi plus facilement, moins laborieusement qu'avant, ayant à disposition une panoplie d'aides techniques, devenues tellement conviviales, tellement faciles d'emploi qu'on en oublie presque qu'elles existent. Alors, à la question l'écrit est-il en crise, comment pourrions-nous répondre oui??

Et pourtant, de la place que nous occupons, de petit éditeur d'une seule revue qui ne paraît que quatre fois par an, nous constatons que l'écrit, si présent au quotidien, peine parfois quand il faut s'en saisir pour un usage qui sort de la communication ordinaire, du compte-rendu au kilomètre, de la synthèse en trois points, du formulaire qui n'attend que des réponses chiffrées et techniques.

Dans cette journée, nous voulions attirer l'attention sur le fait que l'écrit contenant, signifiant, qui expose une pratique, un concept, sa déclinaison, des constats de terrain qu'il étaye, illustre, traduit en vignettes, qui démontre, construit un cheminement, argumente, défend un point de vue, expose

des idées, propose un questionnement, emmène le lecteur, l'instruit, lui donne envie d'en savoir plus, de se questionner à son tour... est lui peut-être en crise.

Est-ce parce que cet exercice se perd, n'est plus suffisamment entraîné, sollicité? Est-ce parce qu'écrire demande nécessairement un temps long, peu compatible avec notre relation actuelle au temps qu'il faut désormais compresser, presser, remplir, rentabiliser? Est-ce enfin parce qu'écrire, c'est reprendre du pouvoir, se doter d'un outil pour exister, prendre du recul, penser,

analyser, donner son opinion, contester, réclamer, inventer?

Notre matinée réflexive n'a pas donné réponse aux hypothèses posées en prélude à celle-ci. Mais les interventions et les animations en table ronde qui se sont succédé ont soulevé quelques voiles et questionnements prégnants autour du rapport à l'écrit dans le social et dans la société en général.

En intro, Michel Villan, Président de l'asbl, a rappelé le chemin parcouru par la revue qui a vu le jour au lendemain de l'avènement de la sécurité sociale et de la création du métier d'assistant.e social.e.

Nous, l'équipe, avons dévoilé les dessous de la revue: sa philosophie, ses valeurs, ses objectifs, ses manières d'être, d'inviter à écrire et d'accompagner dans l'écriture. L'Observatoire se veut espace d'écriture démocratique. Et de ce qu'il n'est pas simple de fonctionner avec une équipe réduite (Colette Leclercq, Romain Lecomte, Christine Bodarwé, Sonja Galic, soit 3,3 ETP), ni sans agrément ou subventionnement suffisant que pour ne pas craindre chaque année une fin d'exercice compliquée, alors pourtant que le projet, la revue, occupe une place privilégiée dans l'édition spécialisée dans le Social, déplié dans tous ses secteurs.

Jean-Marie Klinkenberg, Président du Conseil de la langue française et de la politique linguistique de Belgique, a pour sa part pointer les enjeux sociaux de l'écrit qui s'adresse au citoyens. Technique, technocratique, hermétique, imposé d'autorité, il génère une violence symbolique d'une société qui crée et entretient l'exclusion.

La partie la plus 'créatrice d'échange de savoirs et d'expériences' a assurément été celle qui a rassemblé autour d'une table ronde, comme souvent rectangulaire, différents contributeurs au 100e numéro: Laurence Bosselaers, Liliane Coccozza, Grégory de Wilde, Claire Frédéric, Alexia Jonckheere, Cécile Kowal, Séverine Louwette, Christine Mahy, Luc Mertens, Christian Meulders, Christophe Remion, Séverine Steuve. Ces échanges ont roulé autour de questions transversales: quels sont les écrits professionnels?, quelle définition peut-on leur donner?, à quoi servent ces écrits et comment sont-ils écrits?, le passage à l'informatique constitue-t-il une avancée?, comporte-t-il des risques?, quelles sont les caractéristiques des rapports, écrits si fréquents dans le travail social?, quels enjeux sous-jacents se profilent derrière la question: à qui, pour qui écrit-on?, quelles mission l'écrit peut-il remplir au-delà de la dyade travailleur social - bénéficiaire?, que représentent, pour les personnes en situation de pauvreté, les écrits professionnels?, pourquoi et comment les travailleurs sociaux devraient-ils en tenir compte?, où se situe-t-on en Belgique par rapport au droit à l'accès, à la transparence des écrits?, comment écrire à propos de la personne de manière juste et respectueuse?, comment écrire avec la personne les PAI, PIIS et autres documents réclamés par les autorités publiques?, comment enfin former les travailleurs sociaux à l'écrit?, conscientiser les éducateurs, qui se définissent plus encore comme éloignés de l'écrit, à l'importance de s'y investir? Etc.

En conclusion, Salim Megherbi, administrateur de l'Observatoire et Directeur de la section «Assistant.e social.e» à l'HELMo ESAS, a réjoui la salle avec quelques considérations mêlant humour et dérision, non sans souligner l'importance de l'existence d'une revue comme l'Observatoire. Ni scientifique, ni trop vulgarisante, ancrée dans les réalités belges et surtout wallonnes, mais s'exportant aussi à l'étranger, en France du moins où elle est également connue et appréciée.

Colette LECLERCQ



M. Villan, JM Klinkenberg, C. Leclercq, R. Lecomte



Daisy Croquette et ses interventions décalées



C. Mertens, C. Meulders, C. Frédéric, A. Jonckheere S. Steuve (Les photos: ©provincedeliege\_communication)

## Extraits de l'intervention de JM Klinkenberg

Au total, l'écrit est (...) aujourd'hui, comme il l'a toujours été, la scène sur laquelle se joue une tragédie: une grande violence sociale.

Je n'en veux qu'un exemple.

En juin, tous les citoyens belges adultes se livrent à la même tâche: ils remplissent leur déclaration fiscale. La plupart sont terrorisés. Et s'ils le sont, c'est pour des raisons variées: ce peut être parce qu'ils fraudent et se demandent s'ils ne vont pas être pris cette année, ou parce qu'ils craignent de commettre une couteuse bévue. Mais cette terreur provient surtout du fait qu'ils rencontrent sur leur chemin des instructions comme celle-ci:

À l'exception des revenus provenant des immeubles qui sont donnés en location à des fins horticoles ou agricoles conformément à la législation sur le bail à ferme et des revenus provenant de baux à ferme concernant des terrains, conclus par acte authentique et prévoyant une période d'utilisation minimale de 18 ans, doivent être mentionnés au cadre III, A, 6, les revenus afférents aux immeubles que vous donnez en location. [S'en suivent un petit a, un petit b, un petit c.]

(...) Ce genre de document que je viens de citer n'est pas seulement confus: il a aussi pour effet (sinon pour but) de susciter chez le citoyen un sentiment d'impuissance, d'entretenir chez lui un climat général de méfiance vis-à-vis de l'autorité, et même de créer de l'injustice. En effet, les lecteurs et les lectrices ne sont pas égaux devant ces messages, et ne seront donc pas exposés de la même manière aux sanctions qu'ils annoncent (ou ne bénéficieront pas équitablement des avantages qu'ils promettent.) En définitive, ces textes, et la langue dont ils sont faits, sont des signes: les signes d'une violence symbolique.

Et voilà pourquoi bien des messages émanant des lieux d'autorité sont voués à rester abscons. Les clarifier, ce serait en effet les offrir à la discussion, voire à la remise en cause; ce serait, pour qui les émet, partager son autorité. Or, on le sait, le pouvoir ne se partage guère: il n'y consent que quand on le prend.

Donc, promouvoir un langage clair est plus qu'une question de justice: une contribution à la lutte contre la violence.

(...) loin d'être un objet dont le souci devrait être l'apanage des linguistes, des grammairiens et des amoureux du patrimoine, la langue est un instrument de communication, qui permet le transfert des savoirs culturels, scientifiques, techniques; un instrument de contact qui permet la socialisation; un instrument d'identification, qui donne leurs assises aux individus et aux collectivités; une médiatrice de l'échange social et un instrument privilégié du vivre-ensemble, puisqu'elle permet la confrontation des expériences et des valeurs; un facteur puissant de classement social; un enjeu économique, non seulement parce qu'elle participe à la création et à la circulation des biens, mais aussi parce que le rôle des technologies de la communication et du savoir ne cesse de croître; un instrument de création enfin, jusque dans les arts plastiques.

La langue imprime donc sa marque sur toutes les questions culturelles, sociales, éducationnelles et même économiques. Une politique au service du citoyen ne saurait donc faire l'impasse sur elle.

Cette politique langagière est d'autant plus importante que la langue est à maints égards un outil à exclure. Instrument de communication, elle est aussi instrument d'excommunication, comme mon exemple l'a montré; si elle permet l'insertion de ce moi dans la réalité, elle n'offre pas à tous les ressources permettant cette insertion; instrument de la négociation, elle l'est aussi de l'affrontement et du déclassement.

On conçoit dès lors que toute société démocratique élabore une politique de la langue. Une telle politique a un caractère nécessairement transversal: elle s'articule en effet à la politique de l'éducation, de la formation et de l'emploi, à la politique de protection et de promotion des travailleurs et des consommateurs, à la politique des contacts entre les citoyens et les pouvoirs publics, à la politique de l'égalité des chances, à la politique d'intégration des migrants, à la politique scientifique, à la politique de recherche et de développement, notamment en matière numérique, et la politique d'accès des citoyens aux techniques contemporaines de communication. Et comme on le devine, pour être efficace, elle doit être extraite des cadres strictement culturels où on la confine souvent: ceux-ci en limitent la portée. Elle peut être mise en œuvre par l'État et plus généralement les pouvoirs publics, mais aussi par bien d'autres instances: par exemple les organisations syndicales et les entreprises ont aussi, implicitement ou explicitement, une politique linguistique.

L'imperméabilité de l'information officielle ou commerciale n'est pourtant pas une fatalité: de multiples expériences de terrain, dans le domaine francophone ou dans d'autres aires linguistiques, ont amplement démontré qu'il est possible d'aménager la plupart des textes en sorte qu'ils soient davantage à la portée de ceux à qui ils sont destinés. D'autres communautés linguistiques que les francophones ont pris sur ce terrain une longueur d'avance (on songe en particulier au succès des initiatives anglaises, suédoises, flamandes...).

(...) opter pour une écriture claire ne peut manquer de susciter des conflits auxquels il faut se préparer. Car il est trop évident que maintenir l'opacité de la communication, c'est conserver le pouvoir. Convaincre tel «dircom» ou tel fonctionnaire de l'intérêt de la communication conviviale n'est pas simplement lui recommander de poser des actes techniques: c'est aussi lui demander de partager son autorité. Or on le sait, le pouvoir ne se partage guère: il n'y consent que quand on le prend.

Ceci dit, on peut, dès à présent, agir pour promouvoir une écriture citoyenne, dans le cadre d'une politique concertée. Cette politique, que nous avons la responsabilité de faire advenir, comporte cinq axes.

a) Sensibiliser

Il faut rendre visible toute la problématique relative à l'accès du citoyen aux services qui lui sont destinés. Pour

cela, les gouvernements devraient mobiliser et légitimer toutes les compétences qui œuvrent dans ce secteur, et valoriser les solutions inventées et proposées. Et elles sont nombreuses.

b) Mettre au point des instruments de politique générale

Il s'agit ici de demander l'adoption d'instruments législatifs sur l'amélioration des services au citoyen, contenant notamment des dispositions sur l'accessibilité des informations. Ces textes devraient prévoir, de manière contraignante, l'engagement de mettre en place dans un délai donné les dispositifs concrets destinés à améliorer la communication publique. Cette charte de bonne conduite devrait concerner la communication non seulement écrite, mais aussi orale, téléphonique et informatique.

Il s'agirait aussi de mettre en place des commissions permanentes de contact réunissant tous les acteurs concernés, tant du secteur privé que du secteur public: responsables de programmes d'alphabétisation, réseaux d'écrivains publics, entreprises de communication et de formation, organes de protection du consommateur, syndicats, milieux de l'éducation permanente...

c) Inventer des outils

J'envisage ici la mise au point de manuels officiels de référence, manuels auxquels devraient contribuer les différents secteurs administratifs concernés, aux différents niveaux de pouvoir compétents. Ces manuels devraient aller au-delà de simples conseils de rédaction, mais prendre en considération toute l'économie des documents: mise en page, ergonomie, etc. Comme on s'en doute, un soin tout particulier devrait y être apporté aux chapitres portant sur la qualité des documents consultables en ligne.

Un tel instrument de référence, qui pourra être complété par des modules sectoriels, présenterait un double avantage: d'un côté, donner une image stable et identifiable des pouvoirs publics, dès lors considérés comme des interlocuteurs de confiance; de l'autre, impliquer davantage les acteurs du terrain et fédérer leurs initiatives.

d) Former

Pour que cette politique d'écriture citoyenne atteigne ses objectifs, il faudrait évidemment que l'on mette en place dans toutes les administrations des services ou des bureaux de consultation en lisibilité (chargés de réviser les textes destinés au public, depuis la déclaration fiscale jusqu'aux formulaires postaux), et que l'on réglemente les modalités de leur consultation et de leur intervention; organiser des séances de formation du personnel, grâce à de petites équipes intégrant toutes les composantes impliquées (par exemple typographiques autant que langagières); former les écrivains publics, les magistrats; initier à la manipulation des tests de lisibilité existant sur le marché...

On pourrait aussi penser à intégrer, dans la formation des enseignants de français, des contenus relatifs à l'accessibilité des textes. Ou demander que, dans les examens ou concours de recrutement du personnel administratif, on tienne compte de la capacité des candidats à rédiger des contenus de manière simple et claire. Ou

encore encourager l'élaboration d'outils informatiques d'aide à la rédaction claire.

e) Inciter

Et, pourquoi pas, définir des critères de qualité de la communication, tant dans le monde de l'entreprise quand dans les administrations ou le secteur social, récompenser de bonnes initiatives, mettre au point un label, décerner des prix annuels ou que sais-je ?

Un secteur à conscientiser, où les incitations seront importantes, c'est le secteur privé, qui a évidemment sa responsabilité. Demander que les coûts et les investissements soient supportés par la collectivité alors que le profit reste privé est une vieille tradition. On ne s'étonnera donc pas que la formation à la rédaction technique ne soit que peu prise en charge par l'entreprise, laquelle estime que c'est à l'école d'assurer ces compétences dont elle dit cruellement manquer. Au moment même où l'on exige de toutes les catégories de travailleurs un niveau technique plus élevé et où le patronat vise à exercer une emprise totale sur les programmes de l'école, on refuse d'assumer les conditions de ces exigences autrement qu'à travers des formations ponctuelles, ne visant que l'adaptation à une tâche précise. Myopie, bien sûr: le profit à long terme est sacrifié à la rentabilité immédiate. Mais ce renvoi de la formation au secteur public - pratique qui ne concerne bien sûr pas que la formation à l'écriture technique - est encore aggravé par le fait que les tâches d'écriture ne sont guère prises en compte par ceux-là mêmes qui en réclament la bonne exécution: le temps qu'on y passe n'est pas rémunéré en sa qualité. Faut-il dès lors s'étonner qu'une tâche aussi ingrate, puisque ni planifiée ni reconnue, puisse engendrer la frustration?

Comme on le voit, le chantier susceptible d'être ouvert en matière d'écriture conviviale est bien ambitieux. Mais il n'est à mes yeux qu'une toute petite partie d'un chantier plus vaste encore qui est celui des politiques linguistiques. À mes yeux, celles-ci doivent viser en priorité l'intérêt des groupes de personnes qui sont les principales victimes de l'abaissement et de l'exclusion. Catégories que le langage politiquement correct tend souvent à évoquer à travers des euphémismes - «couches défavorisées de la population», «populations issues de l'immigration» (avec sa variante plus branchée: «communautés issues de la diversité»), etc. -, mais que l'on peut choisir de désigner de manière plus crue: les étrangers, les exploités, les malades, les pauvres, les femmes, les humiliés et les offensés.

NB:

L'intégrale de l'intervention de JM Klinkenberg est accessible sur le site de l'Observatoire: [www.revueobservatoire.be/Les-émotions-dans-le-travail-social-Frein-ou-tremplin-onglet-Bonus](http://www.revueobservatoire.be/Les-émotions-dans-le-travail-social-Frein-ou-tremplin-onglet-Bonus).

L'orateur précise: "pour celles et ceux qui voudraient prolonger cette réflexion avec moi en la contextualisant, je me permets de renvoyer à mes livres: *La Langue dans la cité. Vivre et penser l'équité linguistique*, Bruxelles, Les Impressions nouvelles, 2015 et *Votre langue est à vous. Quarante ans de politique linguistique en Belgique francophone*, Louvain-la-Neuve, EME Éditions, Fédération Wallonie-Bruxelles, Service de la langue française (coll. Français & Société, 31), 2020