

Pour une écriture citoyenne

Langue et enjeux sociaux¹



Intervention de **Jean-Marie Klinkenberg, Professeur émérite de l'université de Liège, Président du Conseil de la langue française et de la politique linguistique** à la matinée réflexive (07 02 2020) de l'asbl l'Observatoire sur la thématique de "L'écrit dans le Social" explorée dans son 100e numéro.

TEXTE INTÉGRAL. - en complément de l'extrait cité dans "Une matinée pour fêter le 100e numéro de la revue l'Observatoire. L'écrit dans le Social en scène" dans l'Observatoire n°102, avril 2020

www.revueobservatoire.be

L'écrit aujourd'hui

Plus présent que jamais...

«Dans son ouvrage *La Galaxie Gutenberg* (1962), McLuhan décrit les trois étapes qu'a connu² la sociologie des communications sociales. Pour lui, cette évolution en trois moments a été suscitée par l'impact des techniques mobilisées. Il distingue d'abord un stade primitif, où toute communication passait par la parole, et dans lequel seules la voix et l'ouïe étaient sollicitées. Apparaît ensuite «la Galaxie Gutenberg», ère de l'imprimerie; déplaçant le processus de l'ouïe vers l'œil (ce que permet l'écriture, une écriture qui existait bien sûr déjà avant Gutenberg...), celle-ci démultiplie les informations et les éclate. Survient enfin la «Galaxie Marconi», ère de la radio et de la télévision: tout en magnifiant l'éclatement de la période précédente, elle nous fait retrouver la communication immédiate et proximale qui caractérisait les sociétés de l'oralité.

Il y aurait beaucoup de choses à dire sur ce schéma, imaginé au moment où la société va s'informatiser. L'une d'entre elle doit nous retenir ici: le prophète McLuhan s'est lourdement trompé lorsqu'il prévoyait la disparition de l'écrit. Précisément à cause de la civilisation de l'audiovisuel, l'écrit n'a jamais été autant présent parmi nous.

Certes, sa présence se fait sentir de manière parfois bien modeste. Mais que sont donc les affiches géantes, les colonnes Morris, bourrées de textes en petits caractères, les enseignes qui le soir font vivre et danser le centre de nos villes par leur mille énigmes clignotantes, sinon des manifestations de l'écriture? Que sont les publicités m'assurant longuement que je suis le plus heureux des hommes parce que j'ai déjà gagné? La virtuosité de l'écriture

est à l'œuvre partout autour de nous et à chaque instant, dans l'argot des titres de presse, dans la publicité comme dans le jargon des sciences. Elle illustre la souplesse et la ductilité du langage écrit, dont les ressources sont inlassablement sollicitées.

Mais si l'écrit est plus présent que jamais, ses fonctions ont assurément changé. Certaines tâches qui lui étaient naguère réservées sont aujourd'hui assumées par d'autres systèmes de signes. Par exemple les indications routières, autrefois libellées en toutes lettres, ont depuis longtemps fait place à un système rationnel de signaux dont toutes les composantes sont perceptibles simultanément. Les sites, les réseaux sociaux sont venus - il est devenu banal de le dire - s'adjoindre aux anciens moyens d'information. Le téléphone d'abord, puis internet avec le courriel, les sites interactifs, les enquêtes en ligne, nous ont délivrés de la lettre d'affaire, de la carte postale, de la lettre familiale, des formulaires écrits.

Et surtout, en une courbe élégante, l'écriture retrouve l'image, cette image qui lui avait donné naissance... Si l'écrit ne cesse de multiplier sa présence, c'est le plus souvent aux côtés de cette image, iconique ou symbolique, avec qui elle noue des relations toujours plus étroites, au point de se fondre avec elle, comme dans le logo. Partout, la photo, le schéma, le dessin, le plan, la

1. Le présent texte applique les rectifications orthographiques de 1990, recommandées par toutes les instances francophones compétentes, dont l'Académie française.

2. Comme beaucoup d'usagers, je n'accorde plus le participe passé avec avoir.

vidéo, l'infographie, le pictogramme, l'émoticône viennent soutenir le mot. Au moment où la manipulation de l'ordinateur devient un jeu, grâce aux menus, aux fenêtres, aux petits pas de souris et aux icônes de toutes sortes, les grammaires rigoureuses des langages de programmation commencent à s'offrir à tous.

Ainsi, l'écrit a changé de fonction. Ne l'avait-il pas toujours fait dans le passé, passant d'une fonction religieuse à une fonction technique, et d'une fonction technique à une autre encore ? Ce qui est vrai, c'est que le changement en cours depuis un demi-siècle, et qui s'est particulièrement accéléré au cours des dernières décennies, est fondamental. Que de telles conversions suscitent l'insécurité et le malaise est compréhensible. Et explique que l'on parle volontiers de crise de l'écrit.

... mais en crise ?

Certes, les nouvelles technologies ont eu un impact sur les stylistiques, de sorte que les caractéristiques de l'ère Gutenberg sont accentuées. Lors de la préparation de cette journée, un de mes correspondants s'inquiétait: «Beaucoup d'écrits sont aujourd'hui une suite de phrases, de paragraphes sans lien, sans articulation. Ils ressemblent à des listes, des PV sans tirets. Ce sont des textes où les idées ne s'enchaînent plus. Leurs rapports de force, de subordination, de juxtaposition, d'enchaînement, de cause à effet, de temps... ont disparu. Cela donne des textes désincarnés, froids, qui n'emmènent plus le lecteur, des textes sans fil que l'on abandonne sans regret.» Ce constat, exprimé en termes alarmistes, correspond bien à quelque chose que j'ai pu constater dans ma carrière, où j'ai dû superviser un grand nombre de travaux de fin d'études: le traitement de texte, parce qu'il permet jusqu'au dernier moment de modifier la place et l'ordre des blocs textuels, pousse à ne pas s'engager trop vite à expliciter les liens de cause ou de conséquence entre idées (*parce que, puisque, en effet, car, donc...*) ou les relations d'opposition entre elles (*mais, en revanche, or, tandis que, alors que, contrairement à, cependant, pourtant, à l'inverse, inversement, à l'opposé...*); il en va de même avec les liens de sommation (*en outre, bien plus, davantage...*) ou de condition (*si, à condition de, à moins de, moyennant quoi, pourvu que...*). Au total, mes étudiants écrivaient certainement mieux que moi à leur âge, et avec plus de nuance; mais il leur manquait ces structures au maniement desquelles la pratique hebdomadaire de la dissertation m'avait dressé. Bien sûr, après que j'eusse corrigé une dizaine de leurs pages en attirant leur attention sur

toutes ces clauses, ils étaient lancés : leurs textes étaient irréprochables.

Car dans l'ensemble, la compétence générale à manier l'écrit n'a sans doute pas baissé, contrairement à ce que prétendent les docteurs tant-pis. Tout simplement, les évolutions dont j'ai parlé l'ont réorientée vers des fonctions techniques spécialisées : rédaction administrative, financière, épreuves scolaires, remplissage de formulaires sur le Web... L'irruption massive de l'information livrée sur internet a fait apparaître de nouveaux besoins.

Mais aux nouveaux besoins correspondent de nouvelles carences. Si crise il y a, elle vient de ce que les formations ne rencontrent pas, ou pas toujours, ou pas encore, ces nouvelles pratiques, auxquelles on est condamné à s'initier sur le tas. Car on n'apprend nulle part à manier le traitement de texte ni à compléter des formulaires sur écran. Dans les pays développés, de nouvelles formes subtiles d'illettrisme s'installent ainsi : nos sociétés industrialisées, comptent toutes quelque 10 % d'analphabètes fonctionnels.

Toutefois, à bien y regarder, il n'y a là que la manifestation nouvelle d'un phénomène ancien. Et parler de «fracture numérique» est peut-être une imposture. Car *il y a toujours eu fracture* dans nos sociétés: l'école n'a jamais appris aux gens à remplir leur déclaration d'impôts, à s'inscrire à la mutuelle ou à un syndicat, à solliciter des primes à la réhabilitation de leur logement ou des prêts à taux zéro: tout cela a toujours été laissé à la famille, instrument par excellence de reproduction, ou, au mieux, au tissu associatif.

Bien plus, les plus scolarisés des citoyens ont eux-mêmes tous été confrontés à des textes administratifs, à des contrats, des règlements difficiles ou impossibles à comprendre. Et à eux non plus, on n'apprend pas à lire la propagande, la publicité, à décrypter les informations circulant sur le net, à débusquer les «fake news», et même tout simplement à comprendre les images.

Ce qui n'est pas une crise mais qui est une constante (le mot crise désigne normalement un moment où se produit une évolution brutale, dans un sens ou dans un autre) a aussi été favorisé par un autre facteur: une série de mutations sociales. Le mouvement le plus important qui se soit produit au cours du dernier demi-siècle, est la tertiarisation de la société. Un tournant qui a affecté l'ensemble des classes sociales: les effectifs des cadres moyens et des employés n'a cessé de croître, comme aussi ceux des professions libérales et des cadres supérieurs. Mais il est important de noter que ce mouvement a surtout œuvré

en faveur de la promotion de la petite bourgeoisie. Ce facteur crée des conditions remarquablement favorables à l'énonciation du discours de la crise : d'un côté, l'essor du tertiaire a promu une classe qui vit intensément l'insécurité linguistique ; de l'autre, il a suscité des grands espoirs que l'histoire a tôt déçu. Nous vivons aussi une apparente démocratisation des études, mais qui est mise au service d'une société productiviste (on a besoin d'une meilleure main d'œuvre). Tout ceci mène à une dualisation sociale, relayant ou aggravant dualisation numérique.

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

L'écrit et la 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

a) à une personne physique qui les affecte à l'exercice de sa profession (voir également à cet égard le cas particulier dont il est question ci-après);

b) à une personne morale de droit belge ou étranger public ou privé (État, Région, provinces, communes, organismes publics, ambassades, consulats, associations sans but lucratif, sociétés commerciales, etc.) sauf si la location s'effectue dans les circonstances décrites à la rubrique 3, c ci-avant ;

c) à une société, association ou groupement sans personnalité juridique, sans distinguer s'il poursuit ou non un but de lucre (associations commerciales, associations de fait, associations

sportives, syndicats, communautés religieuses, etc.).

J'ai beau avoir fait des études, il m'a fallu plusieurs lectures pour comprendre ce qu'on me voulait, et qu'en définitive je n'avais pas à me préoccuper de ce petit bout de document. Tout cela m'a bien fâché, et pas seulement parce que j'avais perdu beaucoup de temps.

Eh, quoi! Ne pourrait-on pas expliquer aux personnes qui rédigent de tels grimoires qu'il serait bon de ne pas formuler une règle en commençant par les exceptions? ne pourrait-on pas leur apprendre qu'il serait utile de mettre la chose la plus importante («doivent être mentionnés») au début de la phrase, pour ne pas la noyer à la cinquième ligne? qu'il serait préférable d'utiliser la modalité active du verbe («mentionner les revenus») et non sa modalité passive («être mentionnés»)? qu'il serait obligeant de personnaliser le propos («vous devez mentionner»)? qu'il n'est pas très gracieux d'utiliser des mots intimidants comme «afférent», que personne n'utilise en dehors d'eux, ou des expressions mystérieuses comme «but de lucre» (alors que tout le monde connaît « but lucratif ») ? qu'on peut faire un usage plus aimable des «ci-avant» et des «ci-après»? que les phrases courtes sont mieux comprises que les longues?

Bien sûr, on pourrait faire tout cela. Mais on ne le fait guère. Car il n'y a pas là qu'une simple question technique de communication, ou de protection du consommateur. Autre chose se joue ici. Le 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.

En effet, la violence langagière s'exerce de deux façons au moins.

D'une part par le choix des mots, qui implique des rapports de force d'autant plus sournois qu'on n'est généralement pas conscient des enjeux qu'ils véhiculent. (Par exemple, on justifie la diminution de vos salaires en vous persuadant qu'ils sont exagérément élevés. En effet, au lieu de parler avec franchise de diminution, de soustraction, de dévalorisation ou de coupure, on dira «modération salariale»: or on ne peut «modérer» que ce qui est excessif... Si vous êtes syndicaliste et utilisez vous-même l'expression «modération salariale» inventée par le pouvoir et diffusée par celui-ci, vous partez perdant, puisque vous acceptez implicitement le présupposé du caractère excessif des salaires).

La violence s'exerce d'autre part - et c'est cela qui me retient ici - par le caractère compliqué des textes, qui exclut de facto la majeure partie de la population.

Il existe des tests de lisibilité: ils mesurent un cocktail de facteurs comme la longueur des phrases, des mots, la complexité syntaxique, le taux d'intérêt humain, etc. Le résultat de ces tests s'exprime par un score, corrélé à un niveau d'instruction. Le texte que j'ai donné ci-dessus atteint - on ne s'en étonnera pas - le plus haut score, qui correspond à une population détentrice d'un diplôme universitaire. Comme ce groupe ne représente pas 10 % de la population, cela signifie en termes crus que 9 Belges sur 10 ne peuvent lire ce texte. Or la déclaration d'impôts est peut-être le seul document écrit officiel que tout citoyen, toute citoyenne adulte, est appelé à manipuler. Comment ne pas appeler violence un système qui exclut neuf dixièmes des intéressés?

Si le mot violence paraît exagéré, alors disons ceci: chez l'utilisateur ou le client (de la justice, des assurances, de l'administration, ou client interne), ces textes suscitent un sentiment d'impuissance et de frustration; et surtout ils créent des inégalités. En effet, combien de citoyens ou de citoyennes qui devraient être les premiers bénéficiaires de primes ne les demandent même pas, rebutés par la complexité des procédures, dans lesquelles le langage joue un rôle majeur («Oh, tu sais, ces primes, on ne les a jamais...»)? Elles vont de facto à ceux qui, comme moi, font partie des privilégiés.

Mais à bien y réfléchir, c'est la totalité des intervenants qui est perdante avec ces épouvantails scripturaux. L'entreprise ou le service public

peuvent eux aussi souffrir d'un mésusage de la langue. Dans les cas les plus favorables, c'est pour eux la détérioration de l'image, la perte de temps, le gaspillage, la faible motivation du personnel, l'alourdissement du service après-vente; dans les pires des hypothèses, ce sont les litiges commerciaux répétés, les pannes, les incidents, voire les accidents mortels, les déchets survenant en cours de production...

Laissons de côté les entreprises.

On peut imaginer que quelqu'un - une personne, un groupe, un courant d'opinion - veuille distribuer autrement le pouvoir, instaurer un climat de confiance, faire en sorte que chacun bénéficie des avantages auquel il a droit. Celui-là, ou celle-là, devra imaginer ou prendre des mesures, ou demander que l'on prenne des mesures, qui toutes concerneront la langue, puisque c'est à travers la langue que le pouvoir se donne, se prend, ou se refuse. Ce qui s'ouvre ainsi, c'est le vaste champ de la politique linguistique.

Exclure et inclure

Les objets concernés par cette politique sont partout. En effet, 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...).

Libération et appropriation de l'écrit

L'écriture, vectrice de violence, peut aussi être instrument de libération, de création de liens sociaux authentiques. Maintes personnes ont décrit les moyens de lui faire jouer ce rôle : alphabétisation par l'animation culturelle, ateliers d'écritures, etc.

Je voudrais me concentrer ici sur un point particulier : la formation à l'écriture citoyenne, l'exacte inverse de l'exemple fourni plus haut.

L'exemple de l'écriture citoyenne

Cette formation vise à doter celles et ceux qui la suivraient d'une série de techniques simples, que

l'on peut acquérir dans une pédagogie bienveillante. Cette formation comprendrait cinq chapitres.

Il faut d'abord bien identifier son lecteur et ses objectifs : se préparer à tenir compte de ce lecteur (de son style, de ses connaissances, de ses croyances, de ses intentions) ; se demander ce que l'on veut faire avec ce lecteur et à quel sujet (de quoi veux-je lui parler ? qu'attend-il de moi ? qu'est-ce que j'attends de lui ? quels buts précis vise le document que je suis en train de rédiger ?)

Ensuite, il convient de capter et de conserver l'attention de ce lecteur : personnaliser la relation avec lui, adopter son point de vue et non le sien propre ou celui de son organisme, choisir des titres précis et évocateurs, partir du problème que l'utilisateur peut se poser, utiliser des interrogations (surtout dans les sous-titres), placer les mots et morceaux de phrase importants aux meilleurs endroits (de préférence au début de la phrase ou du paragraphe, éventuellement à la fin, mais pas au milieu).

Du côté des mots - troisième chapitre -, on s'entraînera à employer des mots accessibles (si un terme technique est indispensable, on l'expliquera par « c'est-à-dire » au premier emploi), à éviter les tournures et les mots administratifs, qui intimident, à n'employer que très prudemment des sigles et des abréviations, en les expliquant s'ils sont nécessaires ; à ne pas utiliser de mots inutiles au regard de l'objectif visé ; à toujours utiliser le même mot pour la même notion (un mot = un sens, un sens = un mot) en se refusant le luxe du joli.

Du côté des phrases - domaine où les techniques à acquérir sont sans doute les plus rentables -, on apprendra à éviter les phrases trop longues, et donc les couper. Mais on évitera de disperser l'attention par des paragraphes trop courts. On se méfiera des phrases négatives, et on leur préférera donc les phrases affirmatives. On évitera les phrases passives, et on leur préférera les phrases actives. On évitera les noms abstraits, et on préférera des verbes (actifs) à ces noms (statiques). Et surtout - je reviens à quelques chose dont j'ai déjà souligné l'importance - on marquera abondamment les relations logiques : les liens de cause ou de conséquence (parce que, puisque, en effet, car, donc...), comme aussi les liens d'opposition (mais, en revanche...) ou de sommation (en outre, bien plus...)

Enfin, on se souviendra que, bien que l'impact de l'informatisation sur le monde de la communication soit unanimement reconnu, on n'a pas pris la

mesure des changements qu'elle fait peser sur la structure des messages ainsi communiqués. Comme je l'ai déjà dit, Les technologies de l'information et de la communication ont radicalisé une propriété qui était celle de la langue écrite depuis toujours: son caractère spatial, caractère qui arrache largement le texte aux déterminations pesant sur la langue orale, laquelle est linéaire. Le texte écrit s'inscrit, lui, dans l'espace.

On apprendra donc à organiser les textes de façon à ce que chaque ensemble visuel coïncide avec un ensemble de sens. On fera ressortir ces subdivisions par des titres et des sous-titres. On aidera le lecteur par des procédés de mise en évidence (couleurs, grasses, italiques, caractères plus grands, encadrements...) mais avec constance et parcimonie. On aidera le lecteur en synthétisant les données et en remplaçant des explications complexes par des graphiques, des tableaux, des diagrammes (mais sur la base de conventions bien expliquées) ou encore des énumérations verticales.

Rendre le langage de nos communications plus limpide est donc possible...

Être conscient de ce à quoi on touche

Mais ce travail ne saurait constituer la seule réponse à la méfiance qui s'est installée entre le citoyen et l'État qui le représente. Travailler sur le langage des relations publiques, ce peut aussi être une manière d'éviter de toucher aux choses. Quand nous utilisons le slogan «mettre l'utilisateur au cœur de la communication», que voulons-nous dire au juste? qu'il faut avoir cet usager «pour cible», au bout d'on ne sait quelle arme? ou qu'il faut «se mettre à la place de l'utilisateur»? «Modernisation», «qualité», «efficacité» sont des réponses que l'on peut apporter. Mais quels contenus leur donner? Il faut donc interroger ces contenus, comme il faut interroger le concept de «bonne gouvernance». Car la communication, comme la gouvernance, ce n'est pas simplement un problème technique. Ce qui est prétendument technique renvoie à un modèle social. Et précisément, traiter ce modèle en termes techniques est une manœuvre pour le soustraire à la controverse. Oui, que voulons nous? Simplement améliorer une communication unilatéralement émise par les pouvoirs - publics ou privés - ou accepter le risque d'une communication qui, parce qu'elle est claire, peut du coup déboucher sur la discussion, voire la remise en cause?

Car il faut prendre bien conscience des effets sys-

témiques produits par toutes les mesures ici proposées - et dont certaines peuvent paraître neutres, ou innocentes -, et se demander si nous sommes prêts les assumer.

Par exemple, 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.

Cinq axes politiques

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'alphabetisation, 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 devra 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 règlemente 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 que 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 évidem-

ment 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 offensés³.

3. 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