

« Un Droit à l'Écrit pour l'Accès aux Droits »
Intervention de Franck Danger
« Ecriture publique & solidarités » – Epaca Sud - Lundi 25 mars à 11h15

« Je m'appelle Franck Danger. Je vis et travaille dans le Gard où j'ai mis en place le Service d'Écriture Publique, Le SEP, en 2007.

J'assure aujourd'hui trois permanences dans le Gard Rhodanien et deux dans le Vaucluse. A ce jour, j'ai reçu plus de 3 700 personnes et traité plus 3 400 demandes différentes.

C'est ce travail au quotidien qui m'a inspiré les deux choses que je souhaite évoquer avec vous aujourd'hui :

- Le Droit à l'Écrit pour l'Accès aux Droits*
- L'Écrivain Public à Vocation Sociale (l'EPVS) comme outil pour garantir ce droit*

La genèse

Soyons honnêtes, lorsque j'ai conçu le projet du SEP en 2004, il y a deux choses sur lesquelles je n'avais aucune idée :

- ce que les gens allaient précisément me demander ;*
- et au travers de ces demandes, les difficultés avec l'écrit, ou, plutôt, la somme des difficultés extrêmement variées auxquelles j'allais être confrontées.*

Concernant le rapport à l'écrit, j'en avais eu un avant-gout avec l'enquête réalisée en amont de la mise en place du SEP. J'avais alors interviewé un éventail assez large de personnes, agents d'accueil de mairie, maires et adjoints au maire, différents professionnels du social (à l'exception notable des assistantes sociales qu'un concours de circonstances ne m'avait pas permis de rencontrer).

À peu près tous m'avaient confirmé être régulièrement sollicités pour une aide rédactionnelle ou administrative. C'était, en soi, une bonne nouvelle puisque cela venait corroborer mon projet !

Seulement, dans le même temps, certains m'avaient également évoqué leur embarras, voire leur propre difficulté à se plier à l'exercice, fait d'abord pour rendre service, mais, le plus souvent, ne faisant pas vraiment partie de leur travail.

Chez tous, en tout cas, la conscience d'un vrai problème avec cette question de l'écrit, mais une question avant tout individuelle et ô combien intime. Une problématique si personnelle, du reste, qu'aucun de mes interlocuteurs, en regard de son activité et de contacts permanents avec ces personnes, n'avait été en mesure ou tout simplement voulu en faire une estimation collective.

Chez tous également, un avis très favorable sur l'éventualité alors de la mise en place d'un service s'occupant spécifiquement de l'écrit. D'ailleurs, c'est bien sur la marque de cet intérêt que le Conseil général du Gard a accepté de financer une période d'expérimentation d'un an.

J'ai fait ma première permanence le 6 avril 2007 et au bout de trois mois, j'avais reçu seulement 26 personnes. De plus, j'avais tellement peur de me tromper – ou plutôt tromper ceux qui venaient me voir... - que pour les demandes de courrier, je prenais des notes et faisais mes courriers systématiquement après mes permanences. Pour les dossiers, je faisais appel d'abord à mon bon sens, tout en réalisant les manques

qui étaient les miens en terme d'informations et de connaissances de certaines procédures. Heureusement, il y avait Internet et j'y ai passé beaucoup de temps, à l'époque.

Au terme de ces trois mois, il y a eu des améliorations au niveau de la communication, de même que le positionnement du service vis-à-vis des prescripteurs potentiels a été complètement reconsidéré. Mais j'ai surtout commencé à lever le nez et, peu à peu, quitter le rôle de machine à écrire intelligente dans lequel je m'étais installé depuis le départ.

J'ai levé le nez et je me suis à écouter, mais aussi regarder, sentir. Je me suis mis à faire appel aux deux dimensions inhérentes à la relation d'échange dans ce type d'entretien :

- la dimension fonctionnelle, d'une part : « Je suis là pour faire un courrier. »
- la dimension psychologique, d'autre part : « Pourquoi me demande-t-on ce courrier ? »

C'est ainsi que j'ai compris qu'à côté de l'aide rédactionnelle et de l'assistance administrative prévues dans le projet initial, il existait un troisième volet que je n'avais pas envisagé : les réorientations.

Soit réorienter la personne vers quelqu'un de plus compétent ou plus utile en fonction de la demande, mais veiller surtout à ce que cette personne ne reste jamais sans réponse.

En effet, quelqu'un qui fait la démarche de venir me voir pour être aidé à faire un courrier ou remplir un dossier est une personne qui, dans l'absolu, se préoccupe de ses démarches administratives. Nous avons donc là un terreau favorable où il convient de cultiver ce désir de s'occuper de ses affaires.

Changer de regard (en même temps que mon rôle de machine à écrire intelligente...) m'a permis de changer d'objectif, et d'imaginer qu'une partie de ceux qui venaient aujourd'hui me demander une aide rédactionnelle ou administrative serait capable demain de le faire seul.

La méthode

Changer d'objectif m'a alors conduit à changer de méthode. Dès lors, plutôt que de me lancer tête baissée dans la rédaction du courrier que l'on me demandait, j'ai proposé de faire un brouillon qui pourra être recopié ensuite par la personne, voire amélioré si elle le souhaite. Même chose pour un dossier ou un formulaire qui sera photocopié et rempli comme un brouillon. La personne repart avec son « brouillon » et peut alors remplir elle-même son dossier chez elle.

Bien sûr, certains disent non, car ils sont incapables de le faire en raison de leur analphabétisme. D'autres qui ne voudront pas (ou ne pourront pas...) le dire clairement trouveront différentes raisons d'esquiver le problème. Ce sont les fameuses stratégies de contournement :

- « J'ai une vilaine écriture et la vôtre est si jolie... » ;
- « J'ai oublié mes lunettes » ou, variante, « j'ai des problèmes de vue, en ce moment » ;

- « Je fais énormément de fautes d'orthographe » alors qu'il s'agit simplement de recopier ;
- Etc.

Et là, je ne me préoccupe pas de savoir si c'est de l'illettrisme, de l'analphabétisme ou autre chose, je comprends qu'il est surtout inutile d'insister...

Reste que la plus grande partie d'entre eux acceptent « Mais oui, bien sûr... », et il y a même, dans certains cas, un grand sourire qui illumine leur visage, comme l'expression de leur reconnaissance de voir leur dignité ainsi respectée et de n'être pas assimilé à un incapable, voire un illettré.

Dans tous les cas, la démarche ainsi mise en place repose sur un implicite : « Je suis là pour vous aider à faire des choses que vous avez seulement oubliées... ». Et, pour preuve que l'écrit nécessite seulement un crayon et une feuille de papier, tous les courriers sont faits à la main et dans le temps du rendez-vous, sauf exception sur laquelle je vais revenir...

Car en 2010, la découverte, presque par hasard, de deux copies de courriers, dont l'un était truffé de fautes et l'autre à peu près incompréhensible, est venue ébranler ma façon de faire et remettre en cause, non pas l'objectif d'autonomie, mais la méthode pour y parvenir.

À l'origine, ces courriers ne posaient aucun problème de lisibilité d'écriture ou de compréhension puisqu'ils avaient été rédigés au traitement de texte. En effet, les courriers trop compliqués ou qui nécessitent un travail de réflexion plus important sont rédigés ultérieurement. Ces courriers sont envoyés par courriel sur le lieu de permanence ou la personne les récupère et les recopie, dès lors que nous en avons convenu.

Seulement, dans les deux cas, ces personnes avaient recopié leur courrier sans comprendre tout ou partie de ce qu'elles écrivaient !

Ce constat m'a profondément troublé pour deux raisons :

- Envoyés en l'état, ces courriers étaient le résultat inverse de l'objectif poursuivi, soit permettre au plus grand nombre d'être entendu et compris lors de la contestation d'une décision d'une administration. D'autant plus que les deux courriers en question avaient reçu une réponse négative...

- Privilégier l'autonomie ne prémunit en rien contre le risque de ne pas déceler un illettrisme parfois sérieux et dont les personnes concernées n'ont peut-être pas pleinement conscience. Ces deux personnes avaient accepté sans réserve et en toute bonne foi de recopier leur courrier...

Ce sont ces deux anecdotes qui m'ont amené à m'interroger sérieusement et à mettre en place une enquête intitulée : « Repérage des personnes en situation d'illettrisme et d'analphabétisme chez les utilisateurs du Service d'Écriture Publique ».

L'enquête a porté sur la totalité des utilisateurs du Service d'Écriture Publique durant

six mois et consistait au remplissage d'une fiche de renseignements divers et parfaitement classiques (nom, prénom, date et lieu de naissance, numéro de téléphone et profession actuelle) et une seule question ouverte : « Pourquoi êtes-vous venu voir l'écrivain public ?

Ce repérage a été passionnant pour plusieurs raisons :

- le dialogue qu'il a permis d'engager sur la question du rapport à l'Écrit, notamment avec celles et ceux qui ont exprimé leurs difficultés, voire leur incapacité à écrire. Il est même frappant de constater, à l'exception de deux cas où la discussion a tourné court, la facilité et le naturel avec lequel chacun s'est exprimé sur sa situation, son parcours et son rapport avec le français, qu'il soit étranger ou non.

- Une forme de légitimité qu'elle m'a conférée puisque personne ne m'a demandé de quoi je me mêlais ! Bien au contraire...

- La confirmation des multiples facettes que recourent les difficultés avec l'écrit, et qui vont bien au-delà des seuls indicateurs que sont l'illettrisme et l'analphabétisme.

Enfin, il y a une évidence qui m'a frappé au moment de rédiger les conclusions de ce repérage.

J'ai repensé à tous ces échanges et dialogues avec les personnes sur ces questions liées à l'écrit.

J'ai revu toutes ces demandes de courriers ou d'aide au remplissage des dossiers et j'ai alors réalisé que toutes ces difficultés - et peu importe le nom qu'on leur donne - ne doivent jamais masquer ce qui est, dans tous les cas, la véritable motivation de sollicitation d'une aide à l'écrit : l'accès aux droits !

Dès lors, la conclusion de la conclusion s'imposait d'elle-même : la seule façon de garantir cet accès aux droits revenait de faire de l'écrit un droit garanti à chacun. CQFD...

Or le premier argument qui plaide pour un Droit à l'Écrit est une réalité que je vérifie quotidiennement en permanence :

Le droit français est fondé sur une structure écrite et codifiée et donne, par conséquent, une primauté à l'écrit. Et si la plupart des décisions administratives indiquent bien les voies de recours possibles et leurs délais, celui ou celle qui entend contester une décision ou revendiquer un droit doit systématiquement produire un écrit. Toutefois, personne n'ira vérifier que le demandeur est en capacité ou non de le produire...

Chaque année, les demandes que je traite représentent plus de 150 sujets différents. Ce qui veut dire qu'une personne peut avoir plus de 150 raisons ou nécessités de s'adresser à une administration ou un organisme quelconque pour régler un problème du quotidien.

Et lorsque l'écrit ou simplement la compréhension de ce qui est demandé fait défaut, une simple demande peut devenir une montagne infranchissable et l'écrit un outil doublement discriminatoire...

Cette raison et quelques autres qui plaident en faveur d'un Droit à l'Écrit ont fait l'objet d'un petit argumentaire joint en annexe, mais que l'on trouve également sur le site du Ministère des Affaires sociales. :

<http://www.social-sante.gouv.fr/espaces,770/handicap-exclusion,775/dossiers,806/lutte-contre-la-pauvrete-et-pour-l,2380/vos-contributions,2399/les-contributions-des-organismes,15386.html>

Toutefois, l'actualité nous fournit régulièrement des arguments pour ce Droit à l'Écrit :

Le Rapport du médiateur en 2010

Déjà, en 2010, le Rapport annuel du Médiateur de la République, à l'époque Jean Paul Delevoye, mettait en exergue et en titre dudit Rapport « La déshumanisation des services publics dans leur rapport avec les usagers. »

La même année, le Médiateur de Pôle Emploi démissionnait de son poste en raison, pour partie, d'une recommandation, non suivie d'effet, pour l'amélioration de la qualité des courriers de Pôle Emploi qui, relevait-il, « prend rarement la peine de justifier ses décisions, ce qui accroît le sentiment d'arbitraire, d'injustice chez les chômeurs et peut déclencher des réactions violentes. » Le suicide récent de chômeurs tend à malheureusement prouver que ce monsieur avait vu juste...

Le Médiateur Pôle Emploi 2012 et l'illettrisme

Et les choses ne semblent guère avoir évolué en deux ans. Dans le Rapport - de l'actuel - Médiateur National de Pôle Emploi intitulé « La gestion de la liste des demandeurs d'emploi : les radiations », on trouve, page 79, l'information suivante :

« La documentation en ligne de l'Intranet Pole Emploi propose une fiche datée d'avril 2012, intitulée « Les autres obligations incombant aux demandeurs d'emploi » :

« En cas de non-respect de ses obligations, il est admis que le demandeur d'emploi puisse justifier d'un motif légitime. Ce motif peut résulter d'évènements personnels ou familiaux graves ou imprévisibles ou de l'accomplissement d'actes de recherche d'emploi dûment justifiés. »

Suivent quelques « exemples d'appréciation du caractère légitime des absences par la jurisprudence » où l'on trouve ceci : « L'impossibilité de lire une convocation (pour cause d'illettrisme) » ne constitue pas un motif légitime retenu par la jurisprudence.

Ce qui semble signifier que là ou un étranger n'aura probablement aucun problème à se faire lire sa convocation pour cause de non-maitrise de la langue, un français logiquement scolarisé jusqu'à 16 ans, devra nécessairement faire savoir à son entourage qu'il est en difficulté avec l'écrit !

La migration de toutes les démarches administratives ?

L'introduction d'un Rapport de l'Agence Nouvelle des Solidarités Actives, l'ANSA chère à Martin Hirsch, consacré à la fracture numérique nous apprend que « Conformément au Plan France Numérique, le gouvernement (le précédent) souhaite dématérialiser l'ensemble des démarches administratives pour 2020. » Mais

le même rapport nous apprend que 57 % des gens situés en dessous du seuil de pauvreté n'ont pas d'équipement informatique...

Abandon de l'apprentissage de l'écriture manuscrite ?

En février 2013, un sujet du journal télévisé de France 2 était consacré à l'éventualité d'abandonner l'apprentissage de l'écriture manuscrite pour passer directement au clavier. Or, le même sujet expliquait comment des chercheurs ont mis en évidence que savoir écrire à la main, c'est savoir lire. De même, « quand l'œil lit, le cerveau écrit à la main. »

Il est à préciser qu'aux États-Unis, l'écriture manuscrite sera un enseignement optionnel dans 45 états américains sur 50 à compter de 2014.

Dans le même temps, un sondage en Grande-Bretagne révélait que 40 % des citoyens déclaraient n'avoir rien écrit à la main depuis 6 mois.

Il est probable qu'un même sondage en France aboutirait à des résultats identiques. Est-ce que les écrivains publics doivent commencer à se frotter les mains pour autant ? Pas sur...

Enquête PISA sur la compréhension de l'écrit

En revanche, il est vrai que la France est passée du 10^e rang sur 27 en 2000 au 17^e rang sur 33 en 2009 dans les enquêtes PISA sur la Compréhension de l'Écrit (Programme International pour le Suivi des Acquis... des élèves).

Sur cette même période, la proportion d'élèves qui ne maîtrisent pas cette compétence est passée de 15,2 % à 19,7 %

Sur une même dictée, 21 % des élèves faisaient plus de 15 fautes en 1997. Ils sont 46 % en 2007.

Les enquêtes PISA ont beau être contestées, ce déclin est une réalité. Et si les fautes d'orthographe ne sont pas rédhibitoires dans bon nombre de circonstances de la vie quotidienne, elles restent toutefois un indicateur potentiel des difficultés de compréhension d'une démarche à accomplir ou d'un dossier à remplir.

Dans un récent article du Monde, Marcel Gauchet, directeur d'études à L'École des Hautes Études en sciences sociales, posait clairement les enjeux : « Il est devenu extraordinairement difficile dans le monde où nous vivons de donner à chacun les compétences fondamentales du lire-écrire-compter ; alors que c'est vital pour les enfants du XXI^e siècle pris individuellement, mais aussi pour la cohésion de notre société et la compétitivité du pays. »

Six Emplois d'Avenir licenciés pour défaut de maîtrise de l'écrit

- Très récemment, un fait divers a mis en lumière le sort de six jeunes, Emplois d'Avenir, embauchés par une CAF, mais licenciés au bout de quelques semaines, car trop de lacunes dans le langage écrit et parfois parlé...

L'enquête INSEE sur l'illettrisme

- L'enquête INSEE Information et Vie Quotidienne (IVQ) sur l'illettrisme qui a été faite en 2011 révèle 7% de personnes illettrées contre 9 % en 2004. Et c'est cette dernière information que l'ensemble de la presse a retenue.

Pourtant, dans les faits, ce sont « 16 % des personnes de 18 à 65 ans résidant en France métropolitaine éprouvent des difficultés dans les domaines fondamentaux de l'écrit ... » Or ces 9 % qui ne semblent intéresser personne sont aussi ceux-là que nous retrouvons dans nos permanences.

À cet égard, j'ai relevé dans le dossier de presse de l'ANCLI consacré aux résultats de l'enquête que les différentes catégories « Prévenir l'illettrisme dès la petite enfance », « Agir contre l'illettrisme pour aider les jeunes à réussir leur insertion professionnelle » ou « Agir contre l'illettrisme pour sécuriser le parcours des plus fragiles » font chacune l'objet d'une « illustration » du travail effectué par les associations pour remédier à ces différents problèmes.

À l'exception toutefois notable de la dernière catégorie, « Agir contre l'illettrisme pour rendre effectif l'accès de tous aux droits ». Là, curieusement, il n'y a aucune illustration. Pourtant...

La Conférence contre la Pauvreté et les questions liées à l'écrit

- Lors de la « Conférence contre la Pauvreté et pour l'Inclusion sociale » des 9 et 10 décembre dernier, il n'y avait (à l'exception de la contribution du SEP...) aucune mention relative aux difficultés avec l'écrit comme l'un des obstacles majeurs à l'accès aux droits, l'illettrisme étant évoqué seulement deux fois en 7 rapports et de très nombreuses contributions.

Dès lors, rien d'étonnant que le Rapport sur la même conférence, sorti le 28 janvier dernier, fasse seulement trois mentions sur l'écrit : l'une concerne la non-maîtrise de la langue (p.19) et les deux autres ont trait à l'illettrisme (p. 25 et 29) toujours accolées, de plus, aux difficultés rencontrées par les migrants.

Or, parler d'accès aux droits sans évoquer les difficultés avec l'écrit comme l'un des obstacles majeurs à cet accès fait penser à deux planètes qui croiseraient dans le même univers sans jamais se rencontrer. L'expression d'une forme de schizophrénie, ou, plutôt, de cette « chose » qui est partout et qui ne dit jamais son nom : l'implicite...

Car le plus important dans ce Rapport, me semble-t-il, concerne cette large partie consacrée au non-recours. Or il est facile de vérifier que les difficultés avec l'écrit figurent seulement de façon implicite.

Démonstration avec la page 5 du Rapport où figure un paragraphe consacré au principe de « juste droit » qui développe les raisons de non-recours aux droits sociaux « (...) comme l'absence d'information, la complexité administrative, la méfiance à l'égard de l'institution ou même la perte de conviction d'avoir des droits, un grand nombre de personnes ne demandent rien et ne bénéficient pas de droits auxquels ils peuvent légitimement prétendre (...)» Et les difficultés avec l'écrit... serait-on tenté d'ajouter. Or, un principe de « juste droit » qui s'intéresserait aux « pourquoi » du non-recours et qui, pour garantir à chacun ce à quoi il a droit, ne se préoccuperait pas du « comment » n'est pas, me semble-t-il, un droit juste...

Et c'est là où l'EPVS® entre en scène...

Alors, que veut dire EPVS® et à quoi cela sert-il ?

EPVS® signifie indifféremment *Ecriture ou Ecrivain Public à Vocations Sociale* qui est un concept mis en place au sein du SEP en 2010.

Et cette petite anecdote survenue lors des débuts du SEP en 2008 a notamment contribué à cette nécessité de mettre en place l'EPVS®.

Je me retrouve un jour à discuter avec une responsable d'un service d'insertion qui part en retraite et à qui je demande « Et alors, avec tout ce temps libre maintenant, vous avez des projets ?

En tout cas, me dit-elle, il n'est pas question que je fasse comme vous ?

Pardon ? lui dis-je.

Ah parce que vous ne faites pas l'écrivain public pour occuper votre temps ? Vous n'êtes pas à la retraite ?

Non, madame, je ne fais pas l'écrivain public pour occuper mon temps !

Une anecdote qui, à l'époque, m'avait déjà permis de comprendre la place, toute relative, de l'écrit dans le champ social...

Ensuite, et pour qu'il n'y ait pas de malentendus, les questions autour de l'écrit sur un territoire - et plus particulièrement l'aide administrative - sont ou peuvent être effectués par différents intervenants, assistantes sociales et agents de CCAS en premier lieu. Reste, comme je le disais plus haut, que ces personnels ne sont pas tous forcément à l'aise avec ces questions ou que cette ne fait pas partie de leur mission.

C'est exactement ce que dit un récent et vaste appel à projets lancé par le Conseil général des Alpes de Haute Provence dans le cadre de l'agenda 21 et dont l'un des thèmes se trouve être : « Soutenir le développement des écrivains publics ».

L'introduction dit ceci : « Sur le territoire départemental, l'offre de service en matière d'aide administrative aux populations est très inégale, voire insuffisante dans certains secteurs.

Diverses structures n'ayant pas cette vocation ou les moyens adéquats pour répondre à cette demande assurent néanmoins ce service de manière informelle, comme les Centres Médico Sociaux ou certains Relais de Service Publics ou CCAS par exemple.

Le Conseil général souhaite remédier à ce problème en soutenant le développement des écrivains publics, tout en renforçant par la même occasion la connaissance par les publics concernés du réseau de soutien déjà existant. »

Il est clair que cette institution a su faire un constat objectif de la situation. Non seulement elle reconnaît la réalité des difficultés avec l'écrit comme obstacle majeur à l'accès aux droits, mais conçoit que la réponse à ces difficultés ne constituent pas la vocation majeure - et j'insiste sur le mot majeur ! - des CMS ou des CCAS.

C'est pourquoi le concept d'EPVS a deux caractéristiques :

- singulariser le travail spécifique effectué auprès des personnes qui rencontrent des difficultés avec l'écrit.

- revendiquer et valoriser des valeurs de service public comme l'égalité, la solidarité, la continuité, mais aussi la gratuité.

A cet effet, la définition de l'EPVS est encadrée par une Charte déontologique dont le premier principe entend bien marquer la spécificité de son positionnement non marchand : « L'écrit est un bien immatériel de première nécessité indispensable à chaque individu pour accomplir les actes de la vie quotidienne et garantir à chacun l'accès aux droits, notamment aux personnes en difficulté sociale et économique. Aussi, l'aide apportée à ce titre ne pouvant être considérée comme une marchandise comme les autres ne peut ni ne doit être vendue ».

Ce qui caractérise un Ecrivain Public à Vocation sociale ?

A la différence peut-être d'un écrivain public classique qui mettra en avant son goût pour l'écrit et ses capacités à écrire sur tout et pour tout le monde, l'EPVS® fera des manques de celles et ceux qui le sollicitent la marque de son savoir-faire et de ses compétences :

- Une connaissance fine des procédures compte tenu de sa pratique régulière des 150 sujets ou thèmes différents évoqués plus haut. Et, par voie de conséquence, sa capacité à saisir le bon destinataire ou interlocuteur pour un courrier ou un dossier.

- De même, un EPVS® connaît parfaitement son territoire et son organisation sociale. Il sait qui fait quoi et comment, il est donc en capacité d'orienter ou de réorienter physiquement vers la structure ou l'interlocuteur compétent.

- L'EPVS® a également cette capacité à délivrer une information qualifiée qui participera non seulement à réduire le non-recours - informer un retraité avec une petite pension qu'il est peut-être éligible à l'Aide à la Complémentaire Santé, par exemple - mais en réaffirmant régulièrement les règles qui prévalent aux demandes évitera ainsi à certains des fraudes par négligence, par exemple.

- Le fait de récolter régulièrement des informations (évidemment anonymes...) sur les différentes populations reçues et la nature des demandes, l'EPVS peut être également un outil de sensibilisation, voire d'alerte sur une problématique spécifique.

Ainsi, sur mon territoire, j'ai fait le constat que l'aide au remplissage des dossiers retraite représentait 45 % de mon activité. J'ai prévenu les élus concernés et envisagé avec eux une action spécifique sur ce problème. Mais pour d'autres problèmes, cela peut également consister à saisir plus fréquemment le Défenseur des droits et mettre ainsi en exergue et alerter sur un problème particulier avec une administration...

- L'EPVS® a une dernière particularité qui pourrait être symbolisée par cette question trouvée dans un petit guide pratique destiné à celles et ceux qui sont confrontés à des publics en situation d'illettrisme : « De quel droit intervient-on par rapport à la situation d'illettrisme d'une personne qui nous consulte pour autre chose ? »
Or, à la différence d'un travailleur social (y compris une assistante sociale) mais aussi d'écrivains publics plus classiques, l'EPVS® ne se posera même pas cette question puisque une personne le sollicitera en raison aussi de problèmes d'illettrisme...

Enfin, si l'on doit retenir une ultime caractéristique sur l'Ecrivain public à Vocations sociale, c'est qu'il est un professionnel compétent et qualifié, l'outil adéquat pour garantir l'application du Droit à l'Écrit.

Pour l'heure, et parce que les difficultés avec l'écrit ne sont ni de droite ni de gauche, notre ambition est de porter ce Droit à l'Écrit jusqu'à l'Assemblée nationale afin que le législateur se saisisse de cette question. L'occasion pour les députés de faire la démonstration que la politique est capable d'intervenir et de changer le quotidien des gens.

Dans l'immédiat, nous avons décidé de créer le Réseau Epso (Le Réseau des Ecrivains Publics à Vocation sociale) dont l'objectif est triple :

- Promouvoir le Droit à l'Écrit pour l'Accès aux Droits.*
- Proposer des formations spécifiques sur l'Écriture Publique à Vocation sociale.*
- créer un réseau national d'échanges, de réflexions et de travail avec des écrivains publics qui exercent leur métier essentiellement dans le champ social et qui forment, de fait, une profession spécifique perdue dans un vaste ensemble indifférencié appelé « Ecrivain public » qui non seulement brille par son absence totale de réglementation, mais rappelons-le, a le même code APE que les escorts girls...*

Ces différents objectifs seront développés et proposés au travers d'un blog « Le Droit à l'Écrit pour l'Accès aux Droits » qui sera mis en liane dans quelques semaines. »

Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901  Le Service d'Écriture Publique

LE DROIT A L'ECRIT POUR L'ACCES AUX DROITS ?

UN OBJECTIF A PORTEE DE MAIN !

Introduction

Nous sommes quelques-uns¹ en France qui, au quotidien et depuis de longues années, constatons les besoins de celles et ceux qui sont en difficulté avec l'écrit pour accomplir leurs démarches administratives et/ou formalités de la vie quotidienne.

Désormais réunis sous le même concept d'Ecrivains Publics à Vocation Sociale (EPVS)², nous sommes des professionnels qui traitons chaque année des demandes représentant plus de 150 sujets différents, soit autant de raisons ou de nécessités pour une personne de s'adresser à une administration ou un organisme pour régler un problème du quotidien.

Or les difficultés avec l'écrit ne doivent pas masquer ce qui est, dans tous les cas, la première motivation de sollicitation d'une aide à l'écrit : l'accès aux droits...

Un Droit à l'Écrit : pourquoi ?

- Parce que fondé sur une structure écrite et codifiée, le droit français donne une primauté à l'écrit. Et si la plupart des décisions administratives indiquent bien les voies de recours possibles et leurs délais, celui ou celle qui entend contester une décision ou revendiquer un droit doit systématiquement produire un écrit. Toutefois, personne n'ira vérifier que le demandeur est en capacité ou non de le produire.

- Parce que cet accès aux droits est alors bien souvent contrarié par le sentiment de ne pas savoir s'y prendre, de ne pas avoir les mots pour le dire. Un accès qui peut même devenir capitulation quand l'indignité de ne pas savoir s'exprimer devient plus forte que ce droit dont certains savent qu'ils ont pourtant le droit d'y avoir droit. L'écrit devient alors un outil doublement discriminatoire...

- Parce que notre pratique quotidienne auprès de personnes qui rencontrent des difficultés avec l'écrit nous permet de confirmer que cette question est loin de concerner seulement les étrangers.

¹ Voir encadré 1 page 4

² Voir encadré 2 page 4

- Parce que les difficultés avec l'écrit ne sont pas non plus une problématique spécifique des demandeurs d'emplois ou des allocataires du RSA. Il y aurait ainsi 14 % d'illettrés dans la fonction publique d'après une étude du CNFPT (Centre national de la fonction publique territoriale).
- Parce que l'aide sollicitée pour remplir un dossier de demande de retraite, par exemple, ne relève pas nécessairement de l'illettrisme, mais tout autant de l'incompréhension sur ce qui est demandé que la peur de se tromper.
- Parce que certaines études montrent précisément que 20 % des motifs de contacts avec les administrations concernent le besoin que peut ressentir une personne qui a reçu une décision de vérifier et de s'assurer qu'elle a bien compris ce qu'on lui demandait.
- Parce que certaines administrations de service public ou de la fonction publique interdisent à leurs agents d'accueil d'aider au remplissage de formulaires ou de dossiers lorsqu'ils sont sollicités.
- Parce que s'il est fondamental que chacun, et notamment les personnes d'origine étrangère parlent et maîtrisent le français, il est inquiétant et paradoxal de constater que les subventions des structures en charge des questions d'illettrisme et d'analphabétisme sont, dans le même temps, en forte baisse.
- Parce que la complexité des démarches administratives est très souvent invoquée par ceux qui sollicitent une aide à l'écrit. Elle représente notamment 20 % des raisons données par les non-recourants au RSA. (Cf. L'étude réalisée par la CAF « l'essentiel » N°124 - Juillet 2012 - http://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/Dser/essentiel/124_essentiel_-_non-recours_rsa.pdf)
- Parce que ceux qui sollicitent aujourd'hui une aide à l'écrit ne sont jamais que la partie émergée de tous ceux qui n'osent pas ou ne savent pas que cette aide, quand elle existe, peut leur être apportée.
- Parce qu'il coûtera toujours moins cher à la collectivité d'aider quelqu'un en difficulté avec l'écrit que de reconstruire une vie sociale à celui qui n'ouvre même plus son courrier.
- Parce que garantir l'accès aux droits, c'est l'occasion de reposer la question des devoirs avec plus de clarté et de pertinence.

Un Droit à l'Écrit : comment ?

Les difficultés avec l'écrit n'étant ni de gauche ou de droite, la promotion par l'Assemblée nationale d'un Droit à l'Écrit pour l'Accès aux Droits serait l'occasion de montrer en quoi la politique, du grec *politikos* « qui concerne le citoyen », reste en mesure d'améliorer le quotidien de chacun et celui, surtout, de celles et ceux qui sont dans l'incapacité d'exprimer leurs difficultés.

Toutefois, nous sommes conscients qu'un Droit à l'Écrit sans garantie de son application ne servirait à rien. Aussi, deux types de réponses nous semblent envisageables.

- L'Écriture Publique à Vocation Sociale

- Des Écrivains Publics à Vocation Sociale dans les administrations

- L'Écriture Publique à Vocation Sociale

Écrivains publics venus d'horizons divers et exerçant sous des statuts différents, nous avons décidé de nous réunir sous le même concept d'Écriture Publique à Vocation Sociale car il repose sur des valeurs de service public que nous partageons comme l'égalité, la solidarité, la continuité, mais aussi la gratuité.

En effet, notre définition de l'EPVS est encadrée par une Charte déontologique dont le premier principe entend bien marquer la spécificité de son positionnement non marchand : *« L'écrit est un bien immatériel de première nécessité indispensable à chaque individu pour accomplir les actes de la vie quotidienne et garantir à chacun l'accès aux droits, notamment aux personnes en difficulté sociale et économique. Aussi, l'aide apportée à ce titre ne pouvant être considérée comme une marchandise comme les autres ne peut ni ne doit être vendue ».*

Demain, l'Écriture Publique à Vocation Sociale peut devenir un outil de référence pour :

— Élaborer un référentiel de formation au métier spécifique d'Écrivain Public à Vocation Sociale pour les professionnels. Mais aussi en direction des bénévoles avec la création d'un Brevet d'Aptitude à l'Activité d'Écrivain Public.

— Mettre en place, partout sur le territoire et en concertation avec les pouvoirs publics, des Écrivains Publics à Vocation Sociale en mesure d'apporter une réponse professionnelle aux personnes en difficulté avec l'écrit et les démarches administratives.

- Des EPVS dans les administrations

Si la première proposition demande aux collectivités publiques et notamment locales (mairies, communautés de communes, Conseils généraux mais aussi régionaux) d'investir sur des projets d'EPVS de proximité, voire d'en embaucher (dans les CCAS, par exemple), la seconde piste de réflexion, en revanche, ne coûterait rien.

En effet, nous sommes persuadés qu'en interrogeant les agents des différentes administrations de service public ou de la fonction publique, certain(e)s seraient certainement motivé(e)s pour occuper cette fonction d'Écrivain Public à Vocation Sociale au sein de leur administration ou corps d'origine. Il suffirait simplement de modifier la mission de ces personnels et de leur faire suivre une formation d'EPVS à l'issue de laquelle ces services publics seraient alors en mesure de rendre de (nouveaux...) services au public.

1 / Qui sommes-nous ?

Porté par deux associations loi 1901, le Service d'Écriture Publique et Aidema19, le Droit à l'Écrit est également soutenu par différents écrivains publics en France qui ont la particularité de tous exercer dans le champ social. Certain(e)s sont employé(e)s par des administrations et tenu(e)s, par conséquent, au devoir de réserve.

Le Service d'Écriture publique

Créé en 2007 dans le Gard avec le soutien du Conseil général du Gard et la Communauté de Communes de Rhône Cèze Languedoc, le SEP est également présent à Orange depuis février 2011 et financé par le Conseil général de Vaucluse.

Avec plus de 3 000 personnes reçues à ce jour et presque autant de demandes traitées, la création du concept spécifique d'Écrivain Public à Vocation Sociale a été suivie, l'an dernier, d'une étude sur les problématiques d'illettrisme et d'analphabétisme des populations accueillies dans nos permanences. Les conclusions ont pleinement inspiré le débat sur le Droit à l'Écrit que nous entendons susciter aujourd'hui.

Contact : Franck Danger : 06 48 15 54 35 – lesep1@wanadoo.fr

AIDEMA 19

Aide aux Démarches Administratives a été fondée en 2000 dans 19^{ème} arrondissement de Paris. Elle est animée par une équipe pluridisciplinaire bénévole qualifiée : écrivains publics diplômés de l'Université de la Sorbonne Nouvelle III et du CNED, assistantes sociales, juristes...

874 personnes ont été reçues en 2011, 50 bénévoles franciliens ont participé aux sessions des Journées de formations des écrivains publics bénévoles.

À nos yeux, la fracture de l'illettrisme constitue un obstacle essentiel à l'accès aux droits, un frein à l'autonomie de la personne, à son insertion dans la société et à son ascension sociale. L'illettrisme constitue un vecteur de rupture du pacte républicain qui favorise les replis identitaires. D'où l'urgence de l'instauration d'un Droit à l'Écrit.

Contact : Xavier Péron : 09 77 90 63 55 – aidemaparis@yahoo.fr

2/ Écrivains Publics à Vocation Sociale : qu'est-ce que c'est ?

L'EPVS, qui peut signifier indifféremment Écriture publique ou Écrivains publics à Vocation Sociale, est, à l'origine, une démarche conçue et mise en place par le Service d'Écriture Publique. Elle vise l'autonomie de la personne en suscitant, chaque fois que possible, sa participation dans l'élaboration de la réponse.

Les écrivains publics réunis autour de ce projet sont des professionnel(les), diplômé(e)s pour certain(e)s, disposant d'un vrai savoir-faire et de compétences assurément généralistes dans les domaines de l'aide rédactionnelle et administrative, mais surtout, d'une expérience singulière auprès de personnes en difficulté avec l'écrit acquise sur de nombreuses années.

Des valeurs et une éthique partagées qui ont conduit les différents partenaires à adopter et revendiquer ce même intitulé d'Écrivain public à Vocation Sociale.