

# L'écrivain public : au-delà des papiers

Entretien avec O.M., écrivain public

*Propos recueillis par Achour OUAMARA*

***Ecarts d'Identité : Vous êtes écrivain public dans une association, vous recevez beaucoup de gens pour des services divers. De quoi est composé ce public ?***

**O.M. :** C'est un public de personnes âgées, des hommes en général. Il y a quand même une évolution, il y a de plus en plus de femmes et de jeunes qui rencontrent quotidiennement des problèmes de toutes sortes. Ça fonctionne de bouche-à-oreille. Les personnes âgées sont majoritairement d'origine maghrébine.

***E.d'I. : Parmi ces personnes, il n'y a que des analphabètes (qui ne savent ni lire ni écrire en français ?)***

**O.M. :** Il y a deux catégories : des analphabètes qui se sentent incompris quand ils se présentent devant certaines institutions (CAF, tribunal, etc.), et d'autres qui savent lire et écrire mais qui ont besoin qu'on reformule certaines choses. Le droit est très rébarbatif pour eux.

***E.d'I. : Quels sont les différents services qui vous sont demandés ?***

**O.M. :** Les personnes âgées, c'est pour le courrier administratif, tout ce qui touche à la santé, la retraite, le droit du travail, les problèmes juridiques etc. Les femmes sont essentiellement des divorcées, veu-

ves et femmes seules. Elles viennent majoritairement pour leurs enfants, du moins celles que j'ai reçues. Il arrive qu'elles viennent pour un mari qui travaille ou qui est malade. Quant aux jeunes, c'est pour des problèmes d'emploi, de justice, ou comment bénéficier de la nationalité française. Je pense qu'il y aura dans l'avenir de plus en plus de femmes et de jeunes non alphabètes. L'écrivain public deviendra, s'il ne l'est déjà, polyvalent. Car il est confronté à des demandes très variées.

***E.d'I. : Comment ça se passe à l'accueil ?***

**O.M. :** On reçoit les gens, d'abord en les mettant à l'aise. L'écrivain public instaure une confiance et il faut qu'elle dure longtemps. Souvent, l'usager est angoissé.

***E.d'I. : Avez-vous eu à traiter du courrier privé ?***

**O.M. :** Personnellement je n'ai pas eu à lire ou à rédiger du courrier privé. Mais il y a en quelque sorte du privé dans certains papiers administratifs, papiers de divorce, par exemple.

***E.d'I. : Est-ce que malgré cela, il arrive qu'au détour de la conversation sur des papiers administratifs, l'accueilli aborde des problèmes annexes, d'ordre privé, ou***

***tout simplement sur la vie en général ?***

**O.M. :** Il arrive souvent que l'usager parle d'autre chose. S'il parle de politique, on essaie de lui dire qu'on est pas là pour ça. S'il parle de la vie de tous les jours, on l'écoute d'abord, on peut en discuter deux ou trois minutes pour arrêter ensuite et le faire revenir au service demandé. On peut le réorienter ailleurs s'il s'agit d'un problème relevant d'autres organismes. On n'a pas non plus le temps, même si c'est vrai qu'on est aussi là pour l'écouter pour créer une atmosphère de confiance.

***E.d'I. : Est-ce que l'accueilli, ou comme on dit l'usager, part en confiance, rassuré, une fois les papiers remplis ?***

**O.M. :** Absolument. Il est rassuré, sécurisé. On est là pour ça. Il arrive que l'usager revienne avec d'autres personnes qui n'étaient jamais venues. Comme je vous l'ai dit, ça fonctionne de bouche-à-oreille. Parfois, l'usager vient chez nous après s'être rendu dans un autre service d'accueil, histoire de vérifier pour se rassurer.

***E.d'I. : Est-ce que l'écrivain public n'est pas aussi un pédagogue ?***

**O.M. :** Parfois, il joue un rôle de

pédagogue puisqu'il explique ce à quoi servent les documents, les dates de validité, pourquoi il faut refaire une déclaration de ressources tous les 3 mois ou tous les ans, etc. Parfois il conseille et oriente. Quand l'usager est un habitué, on remplit le papier, il sait ce que c'est. Il s'en va. Pas de problèmes. Mais un usager non habitué a besoin d'explications et de reformulations. Lui apprendre les échéances à respecter, à quoi sert tel ou tel papier, comment se repérer dans son dossier, quel est le fonctionnement administratif. Lui rappeler ses droits et ses devoirs. Car souvent l'usager confond tout. L'écrivain public essaie donc d'expliquer et d'informer le public sur le fonctionnement et les règles administratives et juridiques de la société française.

**E.d'I. :** *C'est important pour eux les papiers, c'est à la fois magique et angoissant, non ?*

**O.M. :** Avant, ils ne faisaient pas attention aux papiers, surtout aux dates de validité, je parle des personnes âgées. Avec tous les déboires qu'ils ont eu à cause de ça, maintenant ils en ont conscience, ils gardent tous les papiers, périmés ou pas. Vous demandez à quelqu'un sa date de naissance, il vous la dit, mais il vous présente sa pièce d'identité. Quand ils partent en vacances, il laissent des consignes à leurs amis pour qu'ils retirent les lettres urgentes, recommandées.

**E.d'I. :** *Finalement, en gardant tous ces papiers, de séjour, de travail, de santé, de retraite, etc, c'est comme si l'immigré gardait sa mémoire du travail.*

**O.M. :** Oui, c'est un peu ça

**E.d'I. :** *L'écrivain public met en confiance, désangoisse et apprend*

*à l'usager quelques règles de conduite administrative, etc. Mais qu'apprend-il, lui, en retour de la part des usagers, puisque vous dites tout à l'heure que le métier d'écrivain public est très intéressant ?*

**O.M. :** On apprend beaucoup de choses. C'est un travail intéressant. On apprend les réactions des gens, leurs comportements. Ils peuvent arriver complètement en détresse, affolés ou excités. Il y a parfois des cas difficiles. Il ne faut pas négliger le côté pédagogique, la communication et surtout le sourire. On apprend donc à maîtriser certaines situations, à les calmer, à ce qu'ils repartent changés. Mais surtout, on apprend leur façon de vivre. Quand

on connaît le parcours d'un immigré, la date de sa venue en France, où il a successivement travaillé, les accidents de travail, licenciements, mariage, deuil, le nom de l'épouse, les noms des enfants, éventuellement les circonstances du divorce, la retraite, etc. on a l'impression qu'on entre dans son intimité, en sachant que dans certaines cultures il est mal poli de demander le nom de son épouse à quelqu'un. Il faut donc avoir beaucoup de tact, s'adapter à la demande, avoir plus ou moins de souplesse.

**E.d'I. :** *Les papiers servent en quelque sorte d'archives de la mémoire*

**O.M. :** Tout à fait. ■

## L'écrivain public

**Q**ui n'a jamais été saisi par cette crainte diffuse devant un formulaire juridique à multiples cases aussi énigmatiques les unes que les autres. C'est pourtant le lot quotidien des gens non rompus au langage administratif. Et combien est grande leur détresse quand on sait l'importance que revêt pour eux un papier saturé de sceaux (de la carte de séjour à la feuille de retraite).

Alors vint l'écrivain, pas celui à la robe de chambre qui sent le renfermé, non, l'écrivain public, l'interface, la passerelle, le réceptacle des angoisses, l'amortisseur des ni-ni bureaucratiques, le *tampon* entre la hagne du guichetier bêta et l'injonction implacable d'une notification. Il est l'oeil et la main de l'usager. Son réconfort. Il est celui qui tient le bras à l'aveugle sans canne dans la traversée de la jungle paperassière. Il faut s'imaginer lisant une carte routièrnière en chinois pour mesurer la panique, la déroute et la confusion d'un illettré administratif. Et voilà l'écrivain qui décode et déplie tous ces signes bizarres pour les rendre familiers, pour les dire dans la langue claire du requérant.

L'écrivain public n'accueille pas. Il s'ouvre. A quoi ? aux intimités les plus inavouables. N'est-il pas le confident des laissés-pour-compte, au fait de leurs secrets familiaux, leur confesseur sans grille, leur biographe sans droits d'auteur ? Car, une fois les saluts échangés, l'écrivain public s'enquiert, non sans un soupçon de psychologie, du passé de l'usager, très souvent semés d'échéances non respectées. Il sépare pédagogiquement les droits et les devoirs, gère au plus pressé les impératifs. Parfois, à son corps défendant, sacrifiant les us et coutumes, et au grand dam de l'usager, il doit se résoudre à nommer la ou les épouses, les multiples lignages, à déballer les âges du plus petit au plus grand.

Cette complicité le rend *de facto* l'archiviste des mémoires familiales, des mémoires du travail et des vicissitudes de l'exil.

Moralité : il n'y a pas d'écrits vains !

Achour OUAMARA ■