

Les écrivains publics, ces sauveurs

ENQUÊTE CV, lettres de motivations, demandes de logement: à Genève, ils sont de plus en plus nombreux à faire appel à des plumes bénévoles. Enquête sur une vogue qui surprend, à l'ère numérique

«Son emprise psychologique m'a empêchée de réagir pendant longtemps. Mais j'avais au fond de moi l'espoir qu'il change.» Ce vendredi après-midi, Paloma* est venue

avec les mots qu'elle a rédigés sur deux feuilles de papier à la permanence de l'écrivain public du Centre d'intégration culturelle de la Croix-Rouge genevoise. De plus en plus nombreux sont ceux qui, comme elle, ont recours à une aide à l'écriture à Genève. L'offre en la matière s'est étoffée ces dernières années, la Ville allant jusqu'à réquisitionner des bibliothèques municipales. C'est une population majoritairement étrangère et précaire qui sollicite cette prestation gratuite. Or cette aide repose exclusivement sur le bénévolat. Autrement dit, bien que le besoin soit avéré, il ne pourrait être satisfait en l'absence de bénévoles.

La Croix-Rouge genevoise a été pionnière dans ce domaine, il y a quatorze ans. Après une montée en puissance progressive, ses permanences ont été triplées. Depuis deux ans, elles ont lieu chaque jour au Centre d'intégration culturelle de la rue de Carouge et ne désemplissent pas. Plus récemment, ce sont les Unités d'action communautaire (UAC), sous l'égide du Service social de la Ville de Genève, qui ont élargi leur offre. La première permanence a vu le jour en 2013. Aujourd'hui on en compte neuf. La dernière a été inaugurée le 10 mars, à la Bibliothèque des Pâquis. Et la Ville envisage déjà une prochaine ouverture au Point Info-services de la rue Danet, dans le quartier de Plainpalais.



EN CHIFFRES

26
Nombre de permanences d'écrivains publics ouvertes par semaine à Genève

3916
Nombre de courriers rédigés en 2015 à Genève

37
Nombre de bénévoles à Genève

surmonter sa peur

Houira Bekhti compte parmi les 13 plumes de la Croix-Rouge genevoise. Après avoir travaillé durant trente ans pour l'Unicef, cette Française énergique assure la permanence du vendredi après-midi. C'est donc elle qui accueille Paloma, «une habitée». Mais ce jour-là, la jeune Sud-Américaine n'a pas besoin d'un courrier. D'une voix posée, elle explique vouloir surmonter sa peur de se retrouver face au juge, après avoir déposé plainte contre son mari. Elle a donc imaginé, par écrit, l'interrogatoire auquel elle sera soumise, et esquisse ses réponses.

La demande soumise à Houira Bekhti est insolite. Car les motifs de consultation les plus fréquents sont tout autres: CV et lettres de motivation en tête, suivis de près par des demandes de logement, d'aides sociales, de facilités de paiement, ou de permis de séjour. Le constat de la Croix-Rouge genevoise est partagé par Carrefour-Rue et l'Espace solidaire Péquius; deux autres associations proposant une aide à l'écriture. Même son de cloche du côté des volontaires recrutés par les Unités d'action communautaire. On l'aura compris, les bénévoles qui assistent cette population composée majoritairement d'allophones sont quotidiennement confrontés à la précarité. S'ils ne tiennent pas de statistiques détaillées

et comparables sur le public qui pousse leur porte, tous reconnaissent que les personnes en recherche d'emploi ou assistées par l'Hospice général sont légion. Et parmi les francophones, en délicate avec l'écrit, on compte surtout des personnes âgées dont le conjoint décédé s'occupait de la correspondance du foyer.

La mission des écrivains publics peut sembler écrasante. Leur adrenaline? Bénévole à la Bibliothèque de Saint-Jean, Suzanne Boccard apporte cette réponse: «Réussir à débloquer en quinze minutes une situation inextricable.» Un exploit renouvelé chaque jour, dans l'ombre.

C'est parfois sur la pointe des pieds que ces personnes fragilisées franchissent le seuil d'une permanence. D'où l'importance de les mettre à l'aise, et de ne pas s'enquérir de leur degré d'illettrisme par exemple, souligne Houira Bekhti. André Châtelain, retraité et écrivain public un lundi sur deux au Point Info-services de la Servette, mentionne l'excuse avancée, parfois, face à l'obstacle: «J'ai oublié mes lunettes.»

Mais tous ceux qui sollicitent l'aide d'un écrivain public ne souffrent pas d'illettrisme. Joseph*, par exemple, qui vient demander à André Châtelain de rédiger une lettre à l'Office cantonal de la population, a l'habitude d'écrire à sa caisse malade ou à sa régie. Ce Guinéen de 38 ans, employé dans l'hôtellerie, explique dans un français impeccable que lorsqu'il adresse un courrier aux autorités, il veut que ce soit «top». «Quand on ne maîtrise pas aussi bien la langue qu'une personne née ici, il peut nous manquer des expressions, un savoir technique.»

Plume helvétique

Les étrangers qui recourent au service d'un écrivain public sont parfois établis ici de longue date. Ne pourraient-ils pas bénéficier de l'aide de connaissances, de voisins ou d'amis? Samia*, une Marocaine à la recherche d'un emploi d'auxiliaire de santé, vit depuis onze ans à Genève. Elle consulte régulièrement les bénévoles de la rue de Carouge et avoue: «Je serais gênée de demander ça à une amie. Je n'aimerais pas qu'elle soit au courant de choses privées.» Et d'ajouter quelle ne veut pas

se sentir redévaluée envers un proche.

Se tourner vers une connaissance peut représenter un autre inconvénient, de taille. D'après Adriana Mumenthaler, coordinatrice du Centre d'intégration culturelle de la Croix-Rouge genevoise, les écrivains publics n'ont pas sous dictée. Ils doivent connaître les institutions et savoir comment s'adresser à elles, c'est-à-dire «écrire à la suisse». En veillant à préserver l'intérêt de leurs clients.

Ecrire à la suisse? Denise Kessler, secrétaire de direction à la retraite et doyenne des bénévoles du Centre d'intégration culturelle, se souvient

d'une femme qui accusait l'enseignant de son enfant d'être injuste envers lui. «J'ai dû lui faire comprendre qu'on ne pouvait pas s'adresser à un maître d'école en ces termes, que ça risquait de desservir son enfant.» André Châtelain cultive aussi la prudence: «Il faut s'arranger pour ne pas se mettre à dos la personne à qui on écrit.» Et dans le domaine du travail, l'enjeu se résume à cette question, formulée par Denise Kessler: «Comment présenter cette personne pour que les ressources humaines aient envie de la rencontrer?»

Charger la barque

C'est en tentant d'y répondre que les bénévoles doivent déployer des trésors d'énergie pour valoriser le parcours des demandeurs d'emploi. Or ces derniers redoutent parfois les interrogatoires, comme le relève Denise Kessler et Francis Hickey. «Il faut du temps pour gagner la confiance de ceux qui nous soupçonnent de travailler avec la police», remarque le coordinateur de l'Espace solidaire Péquius. Car les sans-papiers font aussi partie de la clientèle des écrivains publics. «On leur explique

que même pour un travail au gris ou au noir, il faut un CV et une lettre de motivation.»

Face à une population en grande difficulté, les bénévoles ont souvent l'impression de «faire une partie du boulot des assistants sociaux». D'autres ont déjà observé que des conseillers de l'Office régional de placement leur ont envoyé des chômeurs. Interrogé à ce sujet, Philipp Schrott, chef du Service social de la Ville de Genève, ne souhaite pas que les neuf permanences gérées par les UAC «paillent des carences de l'administration. Cette dernière, souligne-t-il, doit assumer la part qui lui revient. Elle ne doit pas se décharger sur nous.»

Que deviennent ceux qui bénéficient du savoir-faire des bénévoles si ces derniers venaient à manquer? «Sans eux, on ne pourrait pas offrir cette prestation», affirme Philipp Schrott. Les recrues désintéressées, elles, estiment que la situation des usagers se détériorerait et les fragiliserait encore plus. Les opérations de sauvetage ont de beaux jours devant elles. Les naufragés sont de plus en plus nombreux. ■

* Prénoms d'emprunt

«Notre mission? Réussir à débloquer en quinze minutes une situation inextricable»

SUZANNE BOCCARD, BÉNEVOLE