

REGARDER

L'art de raconter les associations



UNE RÉFLEXION NÉE DE LA CRÉATION
DU SITE INTERNET DU DISTRICT 112C
AVEC LIONSBASE

PHILIPPE GUEUNING

*« Les associations n'ont pas besoin
de devenir plus extraordinaires.
Elles le sont déjà. »*

À celles et ceux qui agissent

Ce livre est dédié à toutes celles et tous ceux qui donnent de leur temps sans jamais penser qu'un jour quelqu'un pourrait raconter leur histoire.

À celles et ceux qui installent une salle avant l'arrivée des invités.

À celles et ceux qui restent après tout le monde pour ranger quelques chaises.

À celles et ceux qui téléphonent discrètement à une personne que l'on n'a pas vue depuis plusieurs semaines.

À celles et ceux qui préparent un café pendant que d'autres prennent la parole.

À celles et ceux qui ne montent jamais sur l'estrade.

À celles et ceux dont le nom n'apparaît dans aucun article.

Les organisations vivent grâce à eux.

Les histoires aussi.

Comment lire ce livre ?



Le phare

À la fin de chaque chapitre, il éclaire l'idée que j'espère te voir emporter avec toi.



La boussole

Elle ne donne pas la direction.

Elle t'invite simplement à choisir la tienne.

Regarder autrement

Avant-propos

Il existe des livres qui apprennent à écrire.

Celui-ci essaie d'apprendre à regarder.

Lorsque j'ai commencé à travailler sur le nouveau site Internet du District 112C, je pensais qu'il serait question d'arborescences, de menus, de textes et de photographies. J'avais tort.

Les discussions ont quitté le terrain de la communication. Nous parlions de bénévoles. De confiance. De mémoire. De rencontres. De cette étrange capacité qu'ont certaines personnes à accomplir des choses remarquables sans jamais les considérer comme telles.

Au fil des semaines, une évidence s'est imposée.

Le problème n'était pas que les associations communiquaient mal.

Le problème était ailleurs.

Elles regardaient leurs actions depuis si longtemps qu'elles avaient cessé d'en voir la beauté.

Une collecte alimentaire devenait une habitude.

Une visite en maison de repos, une tradition.

Une plantation d'arbres, un rendez-vous annuel.

Un camp de jeunes, une activité parmi d'autres.

À force de vivre ces moments, les bénévoles oubliaient qu'ils pouvaient être extraordinaires aux yeux de quelqu'un qui les découvrirait pour la première fois.

C'est alors que j'ai déplacé mon regard.

J'ai cessé de demander : **Que faisons-nous ?**

Pour poser une autre question : **Que vit la personne qui participe à cette action ?**

À partir de cet instant, les textes ont changé.

Les photographies aussi.

Le site Internet également.

Mais plus profondément encore, la manière de raconter les Lions s'est transformée.

Et c'est précisément de cette transformation qu'est né ce livre.

Ce que ce livre n'est pas

Tu ne trouveras pas ici une méthode.

Encore moins une recette.

Ce livre n'explique pas comment obtenir davantage de visibilité sur les réseaux sociaux.

Il ne promet pas d'améliorer un référencement.

Il ne cherche pas à augmenter le nombre de visiteurs d'un site Internet.

Il parle d'autre chose.

Il parle de la manière dont une association apprend à regarder ce qu'elle ne voyait plus.

Car je suis convaincu d'une idée très simple.

Les plus belles histoires ne sont presque jamais celles que nous inventons.

Ce sont celles qui existent déjà.

Autour de nous.

Dans une salle que l'on prépare avant une réunion.

Dans une voiture qui rentre d'une collecte.

Dans un café partagé lorsque tout est terminé.

Dans un geste que personne ne remarque plus parce qu'il est devenu naturel.

Ces histoires n'attendent pas un écrivain.

Elles attendent seulement quelqu'un qui prendra le temps de les voir.

Une promesse

Si, en refermant ce livre, tu écris un peu moins vite... mais que tu regardes un peu plus longtemps... alors il aura atteint son but.

Préface

Ce qui traverse le temps

Certaines organisations traversent les décennies parce qu'elles possèdent un patrimoine. D'autres parce qu'elles disposent de moyens considérables ou parce qu'elles savent évoluer avec leur époque.

Les associations semblent obéir à une logique différente. Elles vivent parce que, génération après génération, des femmes et des hommes acceptent de reprendre un flambeau qui ne leur appartient pas. Ils le portent pendant quelques années, puis le confient à d'autres. C'est une manière singulière de construire l'avenir. Elle repose moins sur la propriété que sur la confiance.

Depuis plus d'un siècle, les Lions plantent des arbres dont ils ne verront pas toujours l'ombre. Ils financent des projets dont ils ne connaîtront parfois jamais l'aboutissement. Ils accueillent des jeunes qui construiront le monde de demain. Ils accompagnent des personnes qu'ils ne reverront peut-être qu'une seule fois. À bien y réfléchir, cette manière de vivre est étonnante. Elle consiste à investir son temps, son énergie et parfois son cœur dans des histoires dont on accepte de ne pas écrire le dernier chapitre. C'est peut-être ce qui fait la beauté de l'engagement bénévole.

Lorsque j'ai commencé à imaginer le nouveau site Internet du District 112C, je pensais construire un outil de communication. Au fil des pages, j'ai compris que j'étais en train de procurer quelque chose de beaucoup plus fragile et de beaucoup plus précieux. Pas un règlement. Pas un organigramme. Pas une succession de pages destinées à présenter le fonctionnement d'une organisation. J'essayais de diffuser une manière d'accueillir, une manière d'écouter, une manière de servir. Toutes ces choses qui ne figurent dans aucun e-book, mais qui font qu'un visiteur referme un site Internet avec l'envie de rencontrer celles et ceux qui le font vivre.

C'est à ce moment-là que mon regard a changé. J'ai cessé de considérer le site comme une simple vitrine. J'ai commencé à le voir comme une maison. Une maison où chaque page devait donner envie de franchir une porte, de serrer une main, de partager une conversation. Car un site Internet n'a jamais changé le monde. Les personnes, si.

Les sites ne font qu'organiser la rencontre entre celles qui cherchent un engagement et celles qui sont prêtes à l'accueillir.

Chaque génération reçoit une responsabilité discrète. Elle hérite d'une histoire qu'elle n'a pas écrite. Elle y ajoute quelques pages, puis la confie à la suivante. Aucune génération n'achève le livre. Et c'est précisément ce qui lui donne sa valeur. Les associations ne vivent pas de leurs archives. Elles vivent de cette transmission silencieuse qui passe d'un bénévole à un autre, d'un président à son successeur, d'un ancien membre à celui qui pousse la porte du club pour la première fois.

C'est pourquoi ce manuscrit parle de communication sans être véritablement un livre sur la communication. Son sujet est ailleurs. Il parle de transmission. Communiquer, dans une association, ne consiste pas seulement à raconter ce qui a été fait. Cela consiste à permettre à ceux qui viendront demain de comprendre pourquoi cela a été fait, et pourquoi cela mérite de continuer.

Si les pages qui suivent donnent simplement envie d'améliorer un site Internet, alors ce livre aura manqué son objectif. J'aimerais qu'elles donnent surtout envie de poser davantage de questions, d'écouter un peu plus longtemps, de remarquer ces gestes quotidiens que l'habitude rend invisibles, puis de les raconter avant qu'ils ne disparaissent dans le silence. Car c'est ainsi que les associations traversent le temps. Non parce qu'elles accumulent des documents ou des photographies, mais parce que, génération après génération, quelqu'un accepte de raconter ce qu'il a lui-même reçu.

*Les organisations construisent des projets.
Les personnes construisent des souvenirs.
Et ce sont les souvenirs qui donnent envie aux
générations suivantes de poursuivre l'histoire.*

Introduction

La première fois

J'aimerais te demander un service avant de poursuivre ta lecture.

Prends quelques instants et repense à la première fois où tu es entré dans une association. Peu importe laquelle. Tu ne connaissais peut-être personne. Tu observais discrètement la salle. Tu essayais de comprendre où t'asseoir, à quel moment parler, à qui adresser ton premier sourire. Tu avais probablement préparé quelques phrases dans ta tête. Tu espérais surtout que quelqu'un viendrait vers toi.

Je suis convaincu que, ce jour-là, une seule question occupait réellement ton esprit.

Ai-je ma place ici ?

Cette question n'apparaît sur aucun formulaire d'inscription. Aucun règlement intérieur n'y répond. Pourtant, elle accompagne chaque personne qui franchit pour la première fois la porte d'un club, d'une association ou d'un groupe de bénévoles. Nous venons rarement chercher une organisation. Nous venons d'abord chercher une place parmi d'autres êtres humains.

C'est peut-être pour cette raison que les associations sont souvent mal racontées.

Lorsqu'elles communiquent, elles parlent de leurs actions, de leurs commissions, de leurs résultats, de leurs projets. Toutes ces informations sont utiles. Elles répondent pourtant assez rarement à la véritable question que se pose celui qui découvre l'association.

Comment vais-je me sentir, si je viens ?

Cette interrogation est beaucoup plus importante qu'il n'y paraît. Elle précède toutes les autres. Avant de vouloir connaître les activités proposées, nous voulons savoir si nous serons accueillis. Avant de comprendre le fonctionnement d'un club, nous cherchons à percevoir son atmosphère. Nous essayons, presque inconsciemment, d'imaginer les personnes qui le font vivre.

C'est exactement ce que j'ai découvert pendant la création du nouveau site Internet du District 112C.

Au départ, notre travail semblait relativement classique. Il s'agissait d'organiser des informations, de construire une navigation claire, de rédiger des textes, de sélectionner des photographies. Puis, presque sans m'en apercevoir, le projet a changé de nature. J'ai cessé de construire un site. J'ai commencé à préparer une rencontre.

Chaque page a alors été relue à travers une seule question : **Que ressentira la personne qui arrive ici pour la première fois ?**

Cette question a transformé la manière de travailler.

J'ai supprimé des paragraphes qui expliquaient sans convaincre. J'ai remplacé des descriptions par des histoires. J'ai préféré un visage à un organigramme, une scène vécue à une longue démonstration. Peu à peu, j'ai compris que je ne cherchais plus seulement à informer. J'essayais de faire sentir ce qu'était l'engagement, avant même de l'expliquer.

Et c'est aussi pourquoi ce livre est né.

Il ne raconte pas la réussite d'un projet numérique. Il raconte ce qui arrive lorsqu'une équipe accepte de déplacer son regard. Lorsqu'elle cesse de demander : « **Que voulons-nous dire ?** » pour commencer à se demander : « **Que vivra la personne qui nous découvre ?** »

Tu trouveras dans les pages qui suivent des réflexions sur l'écriture, la photographie, les médias, les réseaux sociaux ou les sites Internet. Pourtant, aucun de ces sujets n'est véritablement le cœur de cet ouvrage. Ils ne sont que des chemins.

Le véritable sujet est ailleurs.

Il tient dans une conviction qui s'est imposée au fil de l'écriture.

Une organisation ne devient pas plus humaine parce qu'elle affirme qu'elle l'est. Elle le devient parce que quelqu'un l'a réellement ressenti.

Depuis que cette idée m'accompagne, je relis chaque texte différemment. Je ne cherche plus les plus belles formulations. Je cherche les indices qui permettent au lecteur de croire ce que j'écris. Les mots ne suffisent jamais. Ils doivent être portés par des gestes, des regards, des attentions qui leur donnent leur vérité.

Tu remarqueras peut-être que ce livre parle finalement assez peu des Lions. Et pourtant, ils sont présents à chaque page. Parce qu'ils ont constitué le terrain d'observation de cette réflexion. Les histoires racontées ici sont nées dans les clubs, au cours de réunions, d'actions de service, de conversations partagées après une journée de bénévolat. Mais elles pourraient tout aussi bien appartenir à d'autres associations. Car elles parlent moins d'une organisation que d'une manière de regarder les personnes qui la composent.

Avant d'aller plus loin, j'aimerais te proposer un exercice très simple.

La prochaine fois que tu assisteras à une réunion ou à une action, résiste quelques instants à la tentation de sortir ton téléphone ou ton appareil photo. N'écris rien. Ne cherche pas encore le titre de ton futur article. Regarde seulement ce qui se passe autour de toi. Observe celui qui prépare la salle avant l'arrivée des autres. Celle qui accueille spontanément un nouveau venu. Le membre qui connaît le prénom de chacun. Les conversations qui commencent lorsque la réunion est officiellement terminée. Tu découvriras peut-être que la plus belle histoire de la soirée existait déjà avant que tu n'aies pensé à la raconter.

PARTIE 1

Apprendre à regarder

Tout commence par un regard.



*Les chiffres avaient disparu.
L'histoire, elle, continuait.*

1

Commencer par la vie



Lorsque l'on demande à une association ce qu'elle fait, la réponse est presque toujours la même. Elle organise des actions, soutient des projets, finance des initiatives, accompagne des personnes, collecte des fonds. Rien de tout cela n'est faux. Pourtant, quelque chose manque presque toujours à cette réponse. Elle décrit une activité. Elle ne dit rien de ce qui lui donne son sens.

Nous commençons souvent nos histoires au mauvais endroit. Nous parlons d'abord de l'organisation alors que le lecteur, lui, cherche instinctivement des êtres humains.

Imagine que quelqu'un te demande ce qu'est une bibliothèque. Tu pourrais répondre qu'il s'agit d'un bâtiment où sont rassemblés des milliers de livres. La définition serait exacte. Elle resterait pourtant incapable de donner envie d'y entrer. Tu pourrais aussi raconter l'histoire

d'une petite fille qui pousse la porte de cette bibliothèque avec sa grand-mère et qui en ressort une heure plus tard en serrant contre elle le premier livre qu'elle a choisi toute seule. La bibliothèque n'a pas changé. Pourtant, en quelques lignes, elle est devenue un lieu habité.

Les associations ressemblent beaucoup à ces bibliothèques. Elles ne prennent réellement vie qu'à travers les personnes qui les traversent.

Au début du projet, mon premier réflexe fut celui que connaissent toutes les organisations. Je voulais expliquer qui nous étions, présenter notre fonctionnement, décrire nos commissions et nos grandes causes. Ces informations avaient évidemment leur place. Mais elles ne répondaient pas à la véritable question que se posait un visiteur.

Il ne cherchait pas d'abord à comprendre notre structure.

Il cherchait à savoir si cette aventure pouvait, un jour, devenir la sienne.

Je me souviens d'une discussion autour d'une page consacrée à la jeunesse. La première version décrivait avec précision les différents programmes proposés. Puis quelqu'un posa une question d'une simplicité désarmante :

Et si nous parlions d'abord d'un jeune plutôt que du programme ?

En quelques minutes, toute la page changea.

Les programmes étaient toujours présents.

Mais ils n'occupaient plus le premier rôle.

Ils devenaient le décor d'une histoire humaine.

La vie possède un pouvoir que les explications n'auront jamais. Lorsqu'un lecteur découvre une scène, il n'a pas besoin qu'on lui demande de s'intéresser au récit. Il y entre naturellement. Il imagine les visages, les lieux, les émotions. Il cesse de chercher à comprendre. Il commence à ressentir.

Pendant longtemps, j'ai pensé qu'un bon texte répondait à toutes les questions. Aujourd'hui, je crois qu'il fait exactement l'inverse. Il éveille une curiosité. Il donne envie d'avancer encore un peu. Il ouvre une porte sans montrer immédiatement toutes les pièces de la maison.

Les associations fabriquent chaque semaine quelque chose de très précieux sans toujours s'en rendre compte.

Elles fabriquent des souvenirs.

La nuance est importante.

Un événement appartient au calendrier.

Un souvenir appartient à une personne.

Et cette personne le racontera peut-être, quelques heures plus tard, autour de sa table, en commençant simplement par ces mots :

« Tu sais ce qui m'est arrivé aujourd'hui ? »

À cet instant, l'association cesse d'être un nom.

Elle devient une histoire.

C'est sans doute la plus grande leçon que m'a apprise ce projet.

Je pensais construire un site Internet.

J'ai finalement appris à raconter des vies.



Le phare

Une organisation n'est jamais le personnage principal d'une histoire.

Elle est le lieu où les histoires deviennent possibles.

Chaque fois que tu hésites entre décrire une structure et raconter une personne, choisis la personne. Le lecteur découvrira naturellement la structure en chemin.



La boussole

Si je retirais le nom de mon association de cette page, resterait-il une histoire que quelqu'un aurait envie de lire ?

Si tu réponds oui, tu es probablement parti du bon endroit.

2

Le lecteur est intelligent

Lorsque nous écrivons, nous sommes presque tous victimes de la même inquiétude. Nous voulons être certains d'avoir été compris. Alors nous ajoutons une explication. Puis une autre. Nous reformulons une idée qui nous semblait pourtant déjà claire. Enfin, par prudence, nous terminons par une conclusion qui résume ce que nous venons d'écrire.

Lorsque nous relisons le texte, il nous paraît complet.

Le lecteur, lui, a parfois quitté la page depuis longtemps.

Cette peur est profondément humaine. Nous craignons que le lecteur ne fasse pas le lien, qu'il interprète mal une scène ou qu'il passe à côté de ce qui nous paraît essentiel. Alors, sans nous en apercevoir, nous faisons le chemin à sa place. Nous expliquons ce qu'il devait ressentir. Nous soulignons ce qu'il devait comprendre. Nous concluons ce qu'il aurait peut-être découvert seul. À force de vouloir l'aider, nous lui retirons le plaisir de participer au récit.

Je me souviens d'une phrase que j'avais ajoutée à la fin d'un article consacré à une action de solidarité. Après avoir raconté une scène toute simple, j'avais conclu : « *Cette action illustre parfaitement les valeurs de solidarité des Lions.* »

En relisant le texte quelques jours plus tard, cette phrase m'a soudain semblé déplacée. Non parce qu'elle était fausse, mais parce qu'elle n'apportait rien. Si la scène était suffisamment juste, le lecteur avait déjà compris. Et s'il ne l'avait pas comprise, cette phrase n'aurait probablement pas changé son regard. Je l'ai supprimée. Le texte est devenu plus fort.

Les lecteurs aiment construire eux-mêmes le sens de ce qu'ils lisent. Ils apprécient de reconnaître une émotion avant qu'on lui donne un nom, de comprendre une intention sans qu'on la leur explique. Lorsqu'un film nous touche, personne ne s'assied à côté de nous pour commenter chaque scène. Le réalisateur nous fait confiance. Il nous laisse observer un regard, un silence, un geste. Nous faisons le reste. C'est précisément cette liberté qui rend l'expérience si personnelle.

Pourquoi en serait-il autrement dans un texte ?

Faire confiance au lecteur est une forme de respect. C'est lui dire, sans jamais l'écrire : « *Je sais que tu sauras trouver ton propre chemin dans cette histoire.* » Cette phrase n'apparaît dans aucun livre, mais elle est présente dans tous ceux qui continuent longtemps à nous accompagner.

Au fil du projet, j'ai souvent supprimé des paragraphes entiers. Pas parce qu'ils étaient mal écrits. Parce qu'ils expliquaient ce que les exemples montraient déjà. Chaque suppression m'inquiétait un peu. Et si le lecteur ne comprenait plus ? Puis je relisais la page. Étrangement, elle devenait plus claire. J'avais retiré des mots, mais j'avais rendu de la place au lecteur.

Informé consiste à transmettre un contenu. Accompagner, c'est marcher quelques pas avec quelqu'un avant de lui laisser le plaisir de poursuivre seul. Les meilleurs auteurs savent exactement à quel moment ils doivent s'effacer. Ils ne disparaissent pas par modestie. Ils disparaissent parce qu'ils font confiance.

Je me méfie désormais des textes qui cherchent à convaincre à tout prix. Ils donnent souvent le sentiment de manquer de confiance, comme si la réalité ne suffisait pas. À l'inverse, un récit sincère laisse suffisamment d'espace pour que chacun construise sa propre conviction. Les associations possèdent ici un avantage considérable. Elles n'ont rien à vendre. Elles n'ont pas besoin de séduire artificiellement. Elles peuvent simplement raconter ce qu'elles vivent. Lorsqu'elles le font avec honnêteté, le lecteur accomplit naturellement le reste du chemin.

À quel endroit ai-je empêché le lecteur de penser par lui-même ? La réponse est souvent surprenante. Une conclusion de trop. Un adjectif ajouté par prudence. Une phrase qui explique une émotion déjà visible.



Le phare

Les lecteurs n'attendent pas que nous pensions à leur place. Ils attendent que nous leur donnions assez d'éléments pour construire eux-mêmes le sens de ce qu'ils lisent. Les textes qui nous accompagnent le plus longtemps sont souvent ceux qui nous ont laissé une part du chemin à parcourir.



La boussole

Quelle phrase que pourrais-je supprimer sans que l'histoire perde son sens... mais qui permettrait au lecteur de le découvrir lui-même ?

Essaie de retirer cette phrase. Tu découvriras peut-être que ton texte faisait déjà confiance à son lecteur.

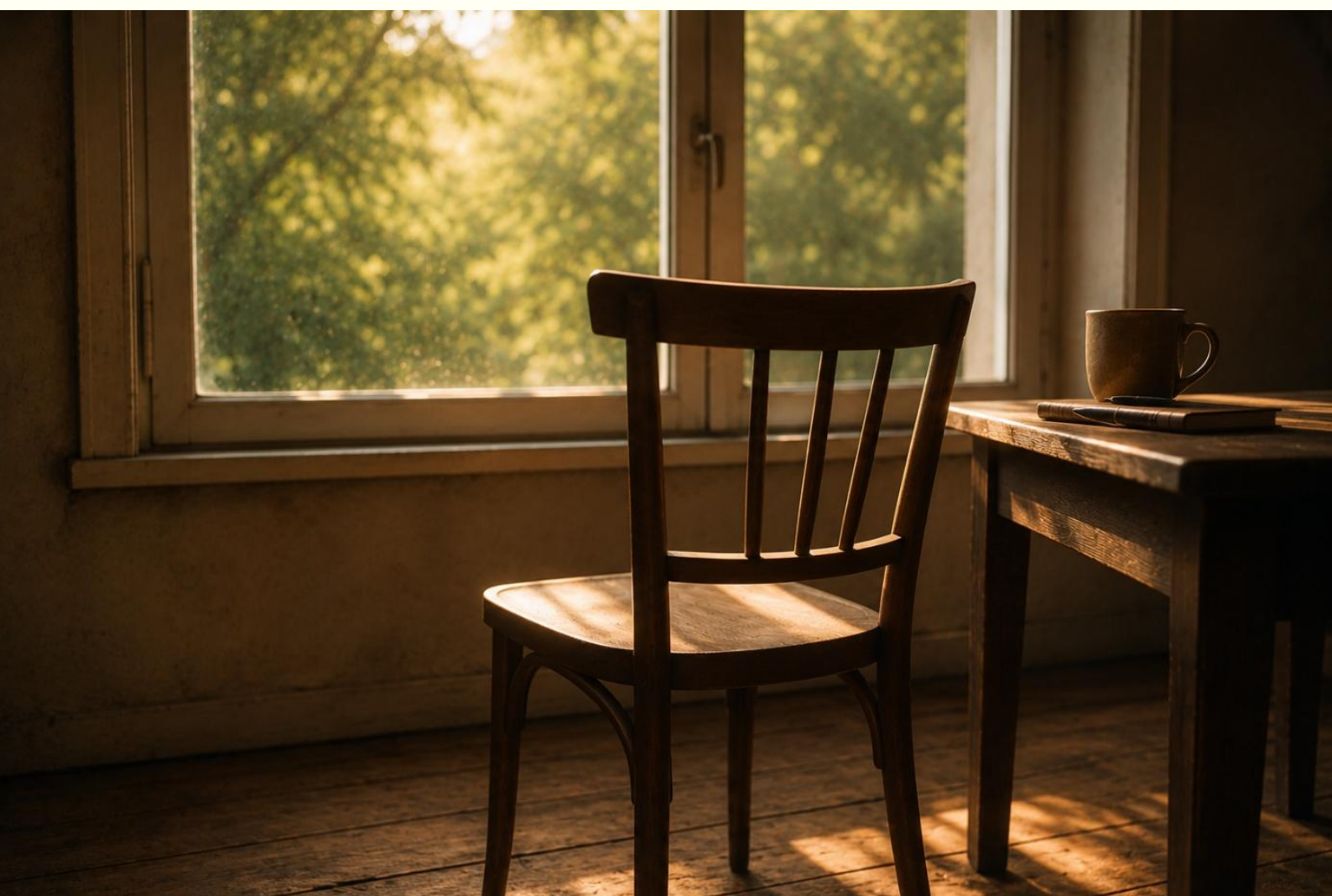
3

S'effacer

Il existe une étrange contradiction dans le métier de communicant.

Plus son travail est réussi, moins on le remarque.

Cette idée peut sembler injuste. Elle est pourtant profondément rassurante. Lorsqu'une fenêtre est parfaitement propre, personne ne s'arrête pour admirer le verre. Le regard traverse la vitre et se pose naturellement sur le jardin, le ciel, les arbres ou les personnes qui passent. La fenêtre a rempli sa mission parce qu'elle s'est effacée.



Les mots devraient parfois accomplir le même travail. Ils ne sont pas là pour attirer l'attention sur eux-mêmes. Ils existent pour permettre au lecteur de voir ce qui se trouve derrière eux. Lorsqu'ils deviennent trop présents, ils cessent d'être un passage. Ils deviennent un écran.

Pendant longtemps, j'ai aimé les phrases qui possédaient une musique particulière. Je cherchais le rythme, les images, les formules que l'on retient. Puis un jour, plusieurs semaines après avoir publié un texte dont j'étais particulièrement fier, je l'ai relu. Je me souvenais encore de certaines phrases. En revanche, j'avais presque oublié la personne dont elles parlaient. Cette découverte m'a profondément dérangé. J'avais peut-être réussi mon écriture, mais j'avais manqué mon véritable sujet.

Lorsque nous racontons l'histoire d'un bénévole, qui souhaitons-nous laisser dans la mémoire du lecteur ? L'auteur ou le bénévole ? La réponse paraît évidente. Pourtant, nous sommes parfois tentés de faire admirer notre manière de raconter plutôt que la personne que nous voulons mettre en lumière. Les mots prennent alors la première place. Les femmes et les hommes deviennent le décor.

Je repense souvent à une visite à la forteresse de Salses. Le guide connaissait parfaitement les coins et recoins du bâtiment. Il aurait pu parler sans interruption pendant plusieurs heures de l'histoire du lieu. Au lieu de cela, il posait des questions, nous invitait à regarder, puis ajoutait seulement quelques remarques lorsque cela devenait nécessaire. En quittant le fort, je me suis aperçu que j'avais presque oublié son visage. En revanche, je me souvenais de chaque détail historique. C'était sans doute le plus bel hommage que l'on pouvait lui rendre. Il avait accepté de disparaître pour que l'édifice puisse exister pleinement.

À chaque suppression, les personnes apparaissaient un peu plus clairement. Le texte semblait retirer doucement son manteau pour laisser la scène respirer.

Les bénévoles nous montrent souvent le chemin sans le savoir. Lorsqu'ils racontent une action, ils parlent rarement d'eux-mêmes. Ils remercient ceux qui les ont aidés. Ils mettent en avant leur équipe. Ils insistent sur le travail collectif. Cette modestie n'est pas une stratégie de communication. Elle est une manière d'habiter leur engagement. Peut-être notre écriture devrait-elle apprendre de cette discrétion.

Supprimer toutes les phrases qui semblent avoir été écrites pour montrer que j'écris bien, c'est comme ouvrir les rideaux d'une pièce : la décoration devient moins visible, mais la lumière entre davantage.

Avec le temps, j'ai compris que deux ambitions se confondent facilement. Vouloir être lu. Ou vouloir être utile. Vouloir être remarqué. Ou permettre à quelqu'un d'être remarqué. Ces objectifs ne conduisent pas à la même écriture. Les premiers regardent vers l'auteur. Les seconds regardent vers le lecteur et vers les personnes dont il est question.

Il existe une joie très discrète que peu de communicants connaissent. C'est celle de relire, plusieurs mois plus tard, un texte dont on ne reconnaît presque plus son propre style, mais dans lequel demeure intact le regard d'une personne, son sourire ou son émotion. À cet instant, le communicant a pleinement réussi son travail. Il s'est retiré au moment où il le fallait.



Le phare

Le rôle d'un communicant n'est pas d'occuper le devant de la scène. Il consiste à éclairer celle où d'autres vivent déjà quelque chose d'important. Les meilleurs textes sont souvent ceux dont on oublie l'auteur sans jamais oublier les personnes.



La boussole

Cette page parle-t-elle davantage de mon écriture... ou de la personne que je souhaite faire découvrir ?

Si tu hésites encore, retire tout ce qui attire inutilement le regard vers toi. Il est probable que l'essentiel apparaisse de lui-même.

Le rideau d'un théâtre se lève. Personne ne regarde le mécanisme qui l'a mis en mouvement. Tous les regards se tournent vers les acteurs.

La communication ressemble peut-être à ce mécanisme.

Elle accomplit parfaitement sa mission lorsqu'on oublie qu'elle était là.

4

Ce qui reste

Lorsque tout est terminé... Que reste-t-il ?

Une réunion s'achève. Les chaises sont rangées. Le projecteur est éteint. Les dernières tasses disparaissent dans l'évier. La salle retrouve son silence. Que reste-t-il ?



Une collecte alimentaire prend fin. Les cartons quittent le magasin. Les affiches sont décrochées. Les bénévoles rentrent chez eux. Que reste-t-il ?

Une visite en maison de repos s'achève. Les chansons se sont tues. Les couloirs retrouvent leur calme. Que reste-t-il ?

Pendant longtemps, j'aurais répondu sans hésiter : quelques photographies, un article publié sur le site du club, un rapport d'activité, quelques chiffres destinés au bilan annuel.

Aujourd'hui, je ne répondrais plus cela.

Ce qui demeure est beaucoup plus discret.

C'est une personne qui rentre chez elle en se disant qu'elle a bien fait de venir. Un enfant qui raconte sa journée à ses parents. Un nouveau membre qui attend déjà la prochaine réunion. Un bénévole qui se couche fatigué, mais heureux d'avoir partagé quelque chose qui avait du sens.

Voilà ce qui reste.

Nous passons beaucoup de temps à mesurer ce que nous faisons. Beaucoup moins à observer ce que nos actions déposent dans la vie des autres. Les chiffres racontent l'événement. Les souvenirs racontent son empreinte. Les premiers sont indispensables pour rendre compte d'une activité. Les seconds expliquent pourquoi elle continue d'exister dans la mémoire de ceux qui l'ont vécue.

Je pense souvent à une pierre que l'on lance dans un étang. Nous regardons naturellement l'endroit où elle touche l'eau, le bruit qu'elle produit, l'éclaboussure qu'elle provoque. Puis notre attention se détourne. Pourtant, les cercles continuent de s'élargir longtemps après.

Les associations ressemblent à cette pierre. Leur véritable influence ne se limite jamais au moment où une action est organisée. Elle continue parfois pendant des années, souvent sans que personne ne puisse réellement la mesurer.

Philippe m'a raconté un jour une collecte alimentaire organisée bien avant la pandémie. Il avait oublié le montant récolté, le nombre exact de bénévoles et même l'année où l'action avait eu lieu. En revanche, il se souvenait parfaitement du prénom d'un jeune adulte qui participait pour la première fois. Cet adolescent est aujourd'hui président de son club.

Les chiffres avaient disparu.

L'histoire, elle, continuait.

Pour moi, il en va ainsi de la Gloire de mon père de Marcel Pagnol. Je ne me souviens pas des mots utilisés. Je me souviens surtout de ce qu'ils ont éveillé en moi.

Les associations possèdent une richesse immense. Elles fabriquent des souvenirs sans toujours en avoir conscience. Le rôle du communicant ne consiste pas seulement à raconter ce qui se passe. Il consiste à préserver ce qui risque de disparaître avec le temps. À sa manière, il devient un passeur de mémoire.

Ouvrez un album de famille. Il y a fort à parier que vous ne choisirez pas une date précise. Vous les ouvrez pour retrouver un visage, une expression, une époque, un éclat de rire. Les archives d'une association devraient provoquer la même émotion. Elles ne devraient pas seulement raconter ce qui a été fait. Elles devraient permettre, des années plus tard, de retrouver celles et ceux qui l'ont vécu.



Le phare

Les actions s'achèvent.

Les souvenirs continuent.

Communiquer ne consiste pas seulement à raconter un événement. C'est préserver ce qui mérite de rester vivant lorsque l'événement est terminé.



La boussole

Dans quelques années, que restera-t-il de cette page ?

Si la première réponse qui te vient est une personne plutôt qu'une information, tu es probablement en train d'écrire quelque chose qui durera.

Le dernier bénévole referme la porte. La salle est vide. La lumière s'éteint. Tout semble terminé.

Et pourtant, quelque part, quelqu'un commence déjà à raconter sa journée. C'est peut-être à cet instant que naissent les histoires qui traversent le temps.

Chapitre 5

Désapprendre

Il existe une phrase que l'on entend dans presque toutes les organisations. Elle est rarement prononcée avec arrogance. Le plus souvent, elle exprime simplement une forme de fidélité à ce qui a toujours fonctionné.

« Nous avons toujours fait comme cela. »

Cette phrase rassure. Elle rappelle les réussites passées, les habitudes qui ont fait leurs preuves, les gestes que chacun connaît par cœur. C'est précisément pour cette raison qu'elle est si difficile à remettre en question. Ce ne sont pas les mauvaises pratiques qui résistent le plus au changement. Ce sont souvent les bonnes, devenues tellement familières qu'elles ne sont plus jamais interrogées.

Nous accordons beaucoup d'importance à ce qu'il faut apprendre. Nous parlons de nouvelles compétences, de nouveaux outils, de nouvelles méthodes. En revanche, nous réfléchissons beaucoup moins à ce qu'il faudrait accepter d'oublier. Or il arrive un moment où progresser ne consiste plus à ajouter quelque chose. Il consiste à faire de la place.

J'ai commencé par supprimer. Des pages entières, des formulations devenues automatiques, des habitudes de rédaction que personne ne remettait plus en question.

Une seule question revenait sans cesse :

Sommes-nous certains que cela est encore utile ?

Les associations vivent grâce à leurs traditions. Elles donnent de la stabilité, créent une mémoire commune et permettent aux nouveaux membres de s'inscrire dans une histoire plus ancienne qu'eux. Mais une tradition peut, avec le temps, perdre son sens sans perdre sa place. On organise une activité parce qu'elle existe depuis toujours. On rédige une page parce qu'elle figurait déjà sur l'ancien site. On emploie les mêmes expressions parce qu'elles appartiennent au vocabulaire de l'association. Peu à peu, les habitudes remplacent les intentions qui les avaient fait naître.

Tout change le jour où quelqu'un ose demander :

Pourquoi ?

Cette question paraît naïve. Elle est pourtant redoutable. Pourquoi écrivons-nous de cette manière ? Pourquoi choisissons-nous toujours les mêmes photographies ? Pourquoi cette page existe-t-elle encore ?

Trop souvent, la réponse tient en une seule phrase :

« Parce que nous avons toujours fait ainsi. »

Ce n'est pas une faute.

C'est simplement le signe que nous avons cessé de regarder ce que nous faisons.

J'aime imaginer les habitudes comme des sentiers dans une forêt. À force d'emprunter toujours le même chemin, nous oublions qu'il existe d'autres paysages. Nos habitudes d'écriture fonctionnent souvent de la même manière. Elles deviennent si naturelles qu'elles cessent d'être de véritables choix.

Au fil de ce projet, j'ai compris que je ne réécrivais pas seulement des pages. Je réécrivais ma manière de regarder le district lui-même. J'ai remplacé une logique d'organisation par une logique de rencontre. Une logique d'information par une logique d'hospitalité. Une logique de présentation par une logique de découverte.

Je garde en mémoire une prise de conscience qui a marqué tout le projet. Le jour où j'ai compris qu'il ne fallait plus commencer par parler des Lions, j'ai enfin commencé à raconter les Lions.

La formule semble paradoxale. Elle ne l'est pas. Tant que je parlais de l'institution, je restais à sa surface. Dès que nous j'ai commencé à raconter les personnes qui la faisaient vivre, l'institution est devenue visible sans qu'il soit nécessaire de la décrire.

Avec le temps, je me demande si ce qui distingue un bon communicant d'un excellent communicant relève vraiment du talent. J'en doute de plus en plus. Je crois que la différence tient surtout à l'humilité. Le premier perfectionne ce qu'il sait déjà faire. Le second accepte que certaines de ses meilleures habitudes soient peut-être devenues les premiers obstacles à son regard.

Désapprendre n'est pas renier ce que l'on a construit.

C'est accepter que ce qui nous a permis d'avancer hier ne soit peut-être plus ce qui nous fera avancer demain.



Le phare

Les habitudes construisent des compétences. Elles peuvent aussi devenir des frontières invisibles. Les progrès les plus importants commencent souvent lorsque nous trouvons le courage de remettre en question ce qui nous semblait aller de soi.



La boussole

Si je devais écrire cette page aujourd'hui, sans avoir jamais vu l'ancienne version, raconterais-je cette histoire de la même manière ?

Si la réponse est non, il est peut-être temps de repartir d'une page blanche.

Le jardinier ne taille pas un arbre parce qu'il n'aime pas ses branches. Il le fait parce qu'il sait que la lumière ne peut entrer qu'à la condition de renoncer à quelques-unes d'entre elles.

Il en va peut-être de même pour l'écriture.

Les meilleurs textes ne sont pas ceux auxquels on ajoute sans cesse de nouvelles idées.

Ce sont souvent ceux qui ont eu le courage de laisser entrer davantage de lumière.

Les silences

Lorsque nous écrivons, nous avons souvent peur du vide. Une ligne blanche nous semble être un espace perdu. Une phrase courte paraît incomplète. Une idée qui n'est pas développée jusqu'à sa dernière conséquence donne l'impression d'avoir été abandonnée en chemin. Alors nous ajoutons quelques mots, puis une précision, puis une explication supplémentaire. Enfin, par prudence, nous terminons par une conclusion qui résume ce que le lecteur avait probablement déjà compris. Le texte est devenu complet. Il est parfois devenu étouffant.

Le silence fait pourtant partie de l'écriture comme il fait partie de la musique. Imagine un pianiste. Il joue quelques notes, puis s'arrête. Une seconde. Peut-être deux. Personne ne pense qu'il a oublié la suite. Au contraire, toute la salle écoute avec encore plus d'attention. Le silence ne rompt pas la musique. Il lui donne de la profondeur. Il permet à chaque note de trouver sa place avant que la suivante n'arrive.

Les textes obéissent à la même respiration. Ils ont besoin de phrases qui laissent une idée résonner, de paragraphes qui n'épuisent pas immédiatement leur sujet, de questions auxquelles le lecteur répondra lui-même. Lire ne consiste pas seulement à recevoir des mots. C'est aussi leur laisser le temps de produire leur effet.

Au début, cette manière de travailler me mettait mal à l'aise. J'avais le sentiment d'appauvrir les pages. Puis j'ai compris que je ne retirais pas du contenu. Je retirai seulement ce qui empêchait le lecteur d'entrer dans le texte. Chaque suppression créait un peu plus d'espace. Et cet espace n'était pas vide. Il devenait disponible.

Cette découverte m'a fait penser aux maisons dans lesquelles on se sent immédiatement bien. Ce n'est pas toujours parce qu'elles sont plus grandes ou mieux décorées. C'est souvent parce que la lumière y circule librement. Les pièces respirent. Rien ne semble chercher à occuper chaque centimètre du regard. Les textes possèdent eux aussi une architecture invisible. Les mots en sont les murs. Les silences en sont les fenêtres.

Il existe une autre forme de silence, plus difficile encore. C'est celui de l'auteur qui accepte de ne pas tout expliquer. Je me souviens d'une page où je racontais simplement qu'un bénévole arrivait vingt minutes avant tout le monde pour accueillir les nouveaux membres. Je n'ai jamais écrit qu'il était généreux, attentif ou disponible. J'ai seulement raconté ce geste. Puis je me suis arrêté. Le lecteur n'avait pas besoin que j'ajoute une conclusion. Il avait déjà rencontré cette personne.

C'est peut-être cela, au fond, la véritable fonction du silence. Il manifeste une confiance. Il dit discrètement au lecteur : *« Je sais que tu sauras compléter ce qui manque. »* Cette confiance est une forme de respect. Elle reconnaît que l'autre ne vient pas seulement chercher une information. Il vient aussi construire sa propre lecture.

Je me demande souvent pourquoi certaines conversations nous accompagnent longtemps après qu'elles se sont achevées. Ce n'est pas uniquement à cause des mots qui y ont été prononcés. C'est aussi grâce aux moments où personne ne parlait. Un regard, une hésitation, un sourire partagé disent parfois davantage qu'un long discours. Les meilleurs textes possèdent cette même pudeur. Ils savent qu'une émotion devient plus forte lorsqu'on lui laisse un peu d'espace.

Les associations sont souvent tentées de tout montrer. Toutes leurs actions. Tous leurs résultats. Toutes leurs réussites. Comme si le silence pouvait être interprété comme un manque. Je crois au contraire qu'une organisation qui choisit ce qu'elle ne raconte pas inspire souvent davantage confiance qu'une organisation qui cherche à occuper tout l'espace. La retenue n'est pas une faiblesse. Elle est une marque de maturité.

Au fil de notre travail, j'ai découvert un exercice aussi simple qu'efficace. Relire une page, puis supprimer la dernière phrase de chaque paragraphe. Pas pour la supprimer définitivement. Seulement pour observer ce qui se passe. Très souvent, le texte devenait plus fort. Non parce qu'il disait moins, mais parce qu'il permettait enfin au lecteur d'achever lui-même la pensée.

Cette retenue ne s'arrête pas au moment où le texte est terminé. Elle continue après la publication. Il faut alors accepter de ne plus intervenir, de résister à la tentation d'ajouter une précision ou une justification. Le texte commence une vie qui ne nous appartient plus. C'est peut-être le silence le plus difficile de tous : celui qui consiste à laisser partir ce que l'on a écrit.



Le phare

Les mots racontent une histoire.

Les silences permettent au lecteur de l'habiter.

Un texte ne se mesure pas seulement à ce qu'il exprime, mais aussi à ce qu'il laisse résonner.



La boussole

Quelle phrase ai-je ajoutée uniquement parce que le silence me mettait mal à l'aise ?

Essaie de l'enlever.

Puis relis le texte.

Tu découvriras peut-être qu'il avait déjà tout dit.

La réunion est terminée. Les conversations se sont éloignées. Une chaise demeure légèrement de travers. Personne ne se précipite pour la remettre à sa place. Pendant quelques secondes, le silence garde encore la trace de ceux qui viennent de partir.

Les meilleurs textes laissent la même impression.

Ils continuent à parler longtemps après leur dernière phrase.

Ce que l'on ne voit pas

Il existe une étrange injustice dans notre manière de regarder le monde. Nous admirons volontiers ce qui se voit. Nous oublions presque toujours ce qui le rend possible.

Lorsque le rideau se lève dans un théâtre, le public applaudit les acteurs. Très peu pensent aux personnes qui ont construit les décors, réglé les lumières ou répété des heures durant sans jamais apparaître sur scène. Pourtant, sans elles, le spectacle n'aurait jamais existé. Elles ne sont pas absentes. Elles sont simplement devenues invisibles.

C'est précisément là que commence, me semble-t-il, le travail du communicant. Il ne raconte pas seulement ce qui s'est passé. Il cherche à rendre visibles les gestes que personne ne remarque plus.



Je repense souvent à une photographie prise à la fin d'une action. Une dizaine de bénévoles entouraient un bénéficiaire. Tout le monde souriait. L'image était réussie.

Quelques minutes plus tard, alors que la plupart des personnes étaient déjà reparties, un homme repliait seul les tables. Il travaillait tranquillement, sans chercher à attirer l'attention. Personne ne le photographiait plus. En voyant cette scène, je me suis surpris à penser que la seconde image racontait peut-être davantage l'association que la première. Elle parlait moins de la réussite d'un événement que de cette fidélité discrète qui permet aux événements d'exister.

Nous photographions volontiers les moments importants. Nous oublions souvent les moments indispensables.

Pendant la création du site du District 112C, une phrase revenait régulièrement dans les conversations.

« Ce n'est pas très intéressant. »

À chaque fois ou presque, elle précédait une histoire qui l'était profondément.

Un bénévole racontait qu'il arrivait une heure avant tout le monde pour préparer la salle. Une responsable expliquait qu'elle téléphonait systématiquement aux nouveaux membres avant leur première réunion. Quelqu'un évoquait une visite rendue discrètement à un ancien Lion malade. Tous terminaient leur récit par la même formule :

« Nous faisons tous cela. »

Justement.

Les associations cessent parfois de voir ce qui fait leur beauté parce qu'elles le vivent chaque semaine. Les gestes deviennent des habitudes. Les attentions deviennent des réflexes. La générosité finit par sembler normale. À force d'être normale, elle disparaît du regard, non de la réalité.

Il existe un exercice que j'aime beaucoup. Demander à un nouveau membre ce qui l'a le plus surpris lors de ses premières réunions. Sa réponse parle rarement des commissions, des statuts ou de l'organisation. Il évoque presque toujours quelqu'un qui est venu spontanément vers lui, une chaise que l'on avait pensée pour l'accueillir, une conversation qui lui a donné le sentiment d'avoir déjà sa place. Les anciens n'y prêtent même plus attention. Les nouveaux, eux, ne voient que cela.

Cette fraîcheur du regard est précieuse. Elle révèle tout ce que l'habitude avait rendu invisible.

Au lever ou au coucher du soleil, les reliefs apparaissent soudain avec une intensité nouvelle. Les paysages n'ont pas changé. Seule la lumière est différente. Elle révèle des détails qui existaient déjà mais que l'œil ne remarquait plus.

La communication ressemble beaucoup à cette lumière. Elle ne crée pas la réalité. Elle révèle ce qui attendait simplement d'être regardé.

Je me demande souvent pourquoi certains récits paraissent immédiatement plus humains que d'autres. Ce n'est pas une question de style. C'est une question d'attention. Ils s'arrêtent sur une main qui aide à porter une caisse, sur une veste déposée sur les épaules d'un bénévole

qui a froid, sur une conversation qui continue longtemps après la fin officielle d'une réunion. Aucun de ces gestes ne fera la une d'un journal. Pourtant, ils racontent une culture, une manière d'être ensemble, une identité qu'aucun discours ne pourrait décrire avec autant de justesse.

Au fil des pages, mon propre regard a changé. J'ai commencé par raconter les actions. Puis j'ai raconté les personnes. Peu à peu, j'ai compris que ce qui comptait réellement se situait encore ailleurs. Je racontais des liens. Car une association n'est jamais seulement une somme d'activités. Elle est un réseau de relations invisibles qui donne un sens à tout le reste.

Depuis cette expérience, j'essaie de rester quelques minutes de plus lorsque les appareils photo sont rangés et que les discours sont terminés. Je regarde ce qui se passe lorsque chacun redevient simplement lui-même. C'est souvent à cet instant que commencent les histoires les plus importantes.



Le phare

Les événements attirent naturellement le regard.

Les gestes silencieux construisent la mémoire.

Le rôle du communicant n'est pas seulement de raconter ce qui est visible. Il consiste aussi à révéler ce qui rend les choses possibles.



La boussole

Qu'est-ce qui a rendu cette action possible sans apparaître sur aucune photographie ?

Commence peut-être ton récit par cette réponse. Tu découvriras souvent une histoire plus profonde que celle que tu pensais raconter.

Le dernier bénévole referme doucement la porte. Il vérifie une dernière fois que les lumières sont éteintes avant de quitter la salle. Personne ne le remercie. Personne ne le photographie. Demain, personne ne parlera de lui.

Et pourtant, sans ce geste discret, la prochaine histoire n'aurait peut-être jamais pu commencer.

PARTIE 2

Raconter avec justesse

*Chaque histoire mérite
d'être bien racontée.*



*Les mots qui restent sont rarement ceux
que l'auteur croyait les plus importants.*

Les mots qui s'effacent

On attribue souvent beaucoup d'importance aux mots. Ils sont pourtant les premiers à disparaître.

Repense à un livre qui t'a profondément marqué. Tu te souviens probablement de l'émotion qu'il t'a laissée. Peut-être d'un personnage. D'une scène. D'un paysage. Mais il est très rare que l'on puisse réciter les phrases exactes plusieurs années plus tard. Les mots se sont effacés. Ce qu'ils ont permis de vivre, en revanche, est resté.

Il en va de même pour la communication d'une association.

Lorsqu'un visiteur découvre un site Internet, il ne cherche pas à mémoriser un texte. Il cherche inconsciemment à répondre à quelques questions très simples. Ces personnes sont-elles authentiques ? Pourrais-je leur faire confiance ? Est-ce un endroit où je me sentirais utile ? Les mots ne sont qu'un moyen de répondre à ces interrogations. Ils ne sont jamais une fin en soi.

Chaque fois que je faisais relire un texte, mon lecteur ne retenait presque jamais la phrase qui m'avait demandé le plus de travail. Il me parlait d'une anecdote, d'un sourire ou d'un détail que j'avais presque supprimé.

Un vitrail attire parfois tellement l'attention que l'on oublie de regarder la lumière qui le traverse. Les mots peuvent produire le même effet. Ils deviennent si brillants qu'ils empêchent le lecteur de voir les personnes dont ils parlent. Pourtant, leur mission est exactement inverse. Ils devraient être transparents.

Cette idée a profondément influencé mon travail sur le site du District 112C. Chaque fois que je relisais une page, je ne me demandais plus si elle était bien écrite. Je cherchais à savoir si elle laissait suffisamment de place aux femmes et aux hommes qui faisaient vivre le district. Très souvent, cela me conduisait à simplifier le texte. Non parce qu'il était mauvais, mais parce qu'il était trop présent.

J'ai remarqué que les meilleurs conteurs possèdent cette qualité. Ils ne donnent jamais l'impression de raconter une histoire. Ils semblent simplement la laisser apparaître. Leur voix s'efface peu à peu jusqu'à ce que l'on oublie qu'il y a un narrateur. Il ne reste plus que les personnages.

Les bénévoles méritent ce même effacement de notre part.

Ils ne demandent pas que nous écrivions avec talent. Ils attendent que nous racontions fidèlement ce qu'ils vivent. La qualité littéraire d'un texte ne devrait jamais devenir plus importante que la vérité qu'il cherche à transmettre.

Il m'arrive encore d'être tenté par une formule un peu brillante. Lorsque cela arrive, j'ai pris une habitude. Je relis le paragraphe en imaginant que la personne dont je parle est assise en

face de moi. Si cette phrase attire davantage l'attention sur moi que sur elle, je la supprime presque toujours.

Je n'y vois plus une perte. J'y vois un acte de fidélité.



Le phare

Les lecteurs oublient presque toujours les formulations. Ils se souviennent des personnes, des émotions et des histoires que ces formulations leur ont permis de rencontrer.

Écrire consiste souvent à accepter que les mots deviennent invisibles.



La boussole

Si le lecteur ne devait retenir qu'une seule chose de cette page, souhaiterais-je qu'il se souvienne d'une belle phrase... ou d'une belle personne ?

La réponse devrait guider chacune de tes relectures.

La première phrase

Il existe une injustice que connaissent tous ceux qui écrivent.

On peut passer plusieurs heures à construire un texte. Chercher le mot juste. Déplacer un paragraphe. Réécrire une conclusion jusqu'à ce qu'elle trouve enfin son équilibre. Pourtant, le destin de tout ce travail dépend souvent... d'une seule phrase.

La première.

C'est elle qui décide si le lecteur entrera ou non dans l'histoire.

Longtemps, j'ai cru qu'une bonne première phrase devait être brillante. Je voulais qu'elle surprenne, qu'elle impressionne, qu'elle donne immédiatement le ton. Je cherchais l'originalité comme si elle était une garantie d'attention.

Je me trompais.

Les premières phrases dont je me souviens encore aujourd'hui ne cherchent jamais à attirer l'attention sur elles-mêmes. Elles donnent envie d'avancer d'un pas. Puis d'un autre. Puis d'un autre encore.

Une bonne première phrase ne retient pas le lecteur. Elle lui donne envie de continuer sa route.

Un peu comme une routine, je commençais presque toujours par rédiger une introduction très classique.

« Les Lions du District 112C mènent de nombreuses actions... »

« Notre commission a pour mission de... »

« Depuis plusieurs années... »

Tout était exact. Tout était parfaitement oubliable.

Puis j'ai essayé autre chose.

Au lieu de commencer par ce que je voulais dire, j'ai commencé par ce que le lecteur pouvait ressentir.

Une question. Une scène. Une image. Soudain, le texte changeait de nature.

Il cessait d'être une explication. Il devenait une rencontre.

Les premières phrases devraient toujours contenir une promesse. Pas une promesse spectaculaire. Une promesse discrète. Celle que le temps consacré à cette lecture ne sera pas perdu.

Le lecteur accepte alors de nous faire un cadeau précieux. Quelques minutes de son attention. Nous avons le devoir de les respecter.

Il existe une erreur que nous commettons souvent dans la communication associative. Nous voulons tout dire dès les premières lignes.

Nous présentons l'association. Nous expliquons son fonctionnement. Nous rappelons ses objectifs. Nous situons le contexte. Nous annonçons le programme.

Avant même que le lecteur ait eu une raison de rester.

Or, dans une conversation, personne ne commence ainsi. Lorsque deux personnes se rencontrent, elles ne récitent pas leur biographie.

Elles commencent par une question. Par une anecdote. Par un sourire. Les mots viennent ensuite.

Pourquoi nos textes ne suivraient-ils pas la même logique ?

Je me souviens d'une visite dans un club Lions. Avant la réunion, un membre est venu vers moi. Il ne m'a pas demandé quelle fonction j'occupais. Il ne m'a pas expliqué l'histoire du club. Il m'a simplement tendu la main en disant : « Tu as trouvé facilement ? »

Cette phrase n'avait rien d'exceptionnel. Pourtant, elle disait déjà tout. Elle parlait d'accueil. D'attention. De simplicité.

Je suis convaincu que cette poignée de mots représentait beaucoup mieux le club que n'importe quelle brochure.

Une première phrase devrait toujours faire cela.

Elle devrait tendre la main. Pas faire un discours.

Depuis quelque temps, lorsque je relis un texte, je masque volontairement le reste de la page.

Je ne regarde que la première phrase.

Puis je me pose une question.

Si je ne connaissais absolument rien à cette association, aurais-je envie de lire la deuxième phrase ?

La réponse est souvent immédiate. Elle est aussi d'une honnêteté désarmante.

Parfois, je réécris tout le texte. Simplement parce que la première phrase ne disait pas la vérité. Elle parlait de l'organisation.

Alors que l'histoire parlait des personnes.

Il existe un paradoxe magnifique. La première phrase est celle qui demande le plus de travail. Et pourtant, lorsque le livre est terminé, le lecteur ne s'en souvient presque jamais.

Il se souvient seulement qu'il a eu envie de continuer.

C'est sans doute le plus bel hommage qu'il puisse rendre à celui qui l'a écrite.



Le phare

La première phrase n'a pas pour mission d'impressionner.

Elle a pour mission d'accueillir.

Comme une porte ouverte, elle invite le lecteur à entrer sans jamais le forcer.



La boussole

Ma première phrase ouvre-t-elle une porte... ou présente-t-elle déjà tout le bâtiment ?

Il est souvent préférable de laisser le lecteur découvrir les pièces une à une.

Écrire pour quelqu'un

La plupart des personnes qui commencent à écrire se posent spontanément la même question : **que vais-je raconter ?** C'est une interrogation naturelle, mais elle n'est probablement pas la plus importante. Avant même de chercher une première phrase, avant même de choisir un angle ou un titre, une autre question devrait s'imposer : **à qui vais-je parler ?**

La nuance paraît légère. Elle transforme pourtant complètement l'écriture. Car on n'écrit jamais véritablement pour un public. On écrit toujours pour une personne. Cette personne est peut-être inconnue. Nous ne savons ni son nom, ni son âge, ni son parcours. Pourtant, elle existe. Elle s'assiera devant son écran ou son livre avec ses attentes, ses doutes, ses préoccupations du moment. Elle décidera, en quelques secondes seulement, si notre texte mérite un peu de son temps. C'est à elle que nous devons penser. Toujours.

Pendant longtemps, je croyais écrire pour « les lecteurs ». Cette expression me convenait parce qu'elle restait abstraite. Elle m'autorisait à produire un texte qui s'adressait à tout le monde et, finalement, à personne. Puis, au fil du travail réalisé pour le nouveau site du District 112C, j'ai compris que cette manière de voir constituait une impasse.

Derrière ce mot, il y avait en réalité des personnes très différentes : un futur membre qui cherche une association dans laquelle il pourrait s'investir, un Lion qui souhaite retrouver les coordonnées d'une commission, un parent... Aucun ne les lira avec les mêmes yeux.

La différence est immense. Lorsqu'un texte part de son auteur, il cherche naturellement à expliquer. Lorsqu'il part du lecteur, il cherche d'abord à établir une relation. Cette relation ne repose pas sur des effets de style. Elle naît d'une forme d'attention. Écrire revient alors à accompagner quelqu'un pendant quelques minutes plutôt qu'à lui transmettre une information.

Je me souviens très précisément d'un article consacré à une collecte alimentaire.

La première version était irréprochable. Elle indiquait le nombre de bénévoles présents, les partenaires associés à l'opération, les quantités récoltées et les bénéficiaires concernés. Tout y était.

Pourtant, en refermant le document, une impression persistait : il ne manquait aucune information, mais il manquait une présence. J'ai alors repris le texte depuis le début. Les chiffres sont restés, mais ils ont cessé d'occuper la première place. J'ai préféré raconter l'arrivée des bénévoles avant l'ouverture du magasin, le café partagé dans le froid du matin, les premiers échanges avec les clients, le sourire d'un adolescent qui participait pour la première fois à une action du club.

Une fois l'article publié, plusieurs participants m'ont dit qu'ils avaient eu l'impression de revivre cette journée. Aucun ne m'a parlé de la qualité de l'écriture. Tous ont évoqué ce qu'ils avaient ressenti. C'était exactement ce que j'espérais.

Les associations possèdent une chance extraordinaire. Elles ne connaissent pas leurs lecteurs grâce à des statistiques ou à des algorithmes. Elles les rencontrent. Elles les accueillent. Elles discutent avec eux avant les réunions, partagent un repas, travaillent côte à côte pendant plusieurs heures, célèbrent ensemble les réussites et traversent parfois les difficultés. Peu de communicants disposent d'un tel privilège.

Pourquoi continuer à écrire comme si nous nous adressions à une foule anonyme alors que nous connaissons les visages de ceux qui nous liront demain ? Les plus belles pages naissent rarement devant un écran. Elles commencent souvent dans une conversation qui semblait insignifiante au moment où elle avait lieu.

Cette proximité oblige aussi à une certaine humilité. Lorsque nous écrivons sur des personnes que nous connaissons réellement, nous devenons beaucoup plus prudents. Nous choisissons nos mots avec davantage de soin. Nous évitons les effets faciles. Nous cherchons moins à produire une belle formule qu'à respecter fidèlement ce que nous avons vu. Cette exigence



ne limite pas l'écriture ; elle la rend plus juste. Un texte sincère ne cherche jamais à faire briller son auteur. Il cherche à rendre justice à ceux dont il parle.

Avant chaque publication, je ferme le document pendant quelques instants et j'imagine une seule personne en train de lire la page. Je me demande si elle aura le sentiment qu'on s'adresse réellement à elle ou si elle aura simplement l'impression d'être le destinataire d'un texte écrit pour tout le monde. Lorsqu'un texte parle à quelqu'un, il devient naturellement plus simple, plus chaleureux, plus humain. Il cesse d'être une démonstration. Il devient une rencontre.

Au fond, écrire consiste peut-être simplement à prendre place à côté de son lecteur plutôt qu'en face de lui. Non pour lui expliquer ce qu'il doit penser, mais pour partager avec lui une histoire qui mérite d'être racontée. Les mots deviennent alors beaucoup plus qu'un moyen de communication. Ils deviennent un geste d'hospitalité. Et il me semble qu'il existe peu de qualités plus précieuses pour une association qui souhaite accueillir de nouveaux membres.



Le phare

Un texte ne s'adresse jamais à une foule. Il s'adresse toujours à une personne qui accepte de nous offrir quelques minutes de son attention. Lorsque nous écrivons pour cette personne plutôt que pour un public abstrait, la communication cesse d'être un exercice de rédaction. Elle devient une rencontre.



La boussole

En refermant cette page, le lecteur aura-t-il le sentiment d'avoir reçu une information... ou d'avoir rencontré des personnes ?

Vouloir bien écrire

Souvent, les personnes chargées de communiquer pour une association souhaitent tellement bien écrire qu'elles finissent parfois par ne plus écrire du tout. Elles déplacent une phrase, cherchent un synonyme, recommencent l'introduction, hésitent sur un titre, modifient encore un adjectif. Le texte progresse lentement, puis il s'arrête. Non parce qu'il manque d'idées, mais parce que son auteur est devenu son premier obstacle.

Nous ne cherchons plus seulement à transmettre une histoire. Nous voulons produire un texte irréprochable. Et, sans nous en rendre compte, nous déplaçons le centre de gravité. Ce qui comptait au départ, la rencontre avec une personne ou le récit d'un engagement, passe progressivement au second plan. Ce qui nous préoccupe désormais, c'est la qualité de notre propre écriture.

Lorsque nous cherchons d'abord à écrire un beau texte, nous sommes tentés d'embellir la réalité. Nous ajoutons une formule élégante, une image un peu brillante, une conclusion qui résume admirablement ce que le lecteur a déjà compris.

À l'inverse, lorsque nous cherchons seulement à être fidèles à une rencontre, nous simplifions naturellement notre écriture. Les mots cessent d'occuper le devant de la scène. Ils deviennent des compagnons de route.

Pendant la création du site du District 112C, j'ai réécrit certaines pages plusieurs fois. Non parce qu'elles étaient mal construites, mais parce qu'elles sonnaient trop bien. Elles donnaient l'impression d'avoir été écrites pour démontrer notre capacité à communiquer. Or ce n'était jamais l'objectif. Notre ambition était beaucoup plus modeste : permettre au lecteur de rencontrer les femmes et les hommes qui faisaient vivre le district.

Cette humilité constitue l'une des qualités les plus difficiles à acquérir. Elle demande d'accepter qu'un lecteur puisse être touché par une phrase très simple. Les textes qui nous accompagnent longtemps sont souvent ceux qui semblent avoir été écrits avec une évidence désarmante. Ils ne cherchent pas à impressionner. Ils cherchent seulement à être vrais.

Cela ne signifie évidemment pas qu'il faille renoncer à toute exigence. Bien écrire reste une responsabilité. Mais cette exigence ne devrait jamais porter sur la virtuosité. Elle devrait porter sur la clarté, sur la précision et surtout sur la justesse. Il existe une immense différence entre une phrase compliquée et une pensée profonde. La première fatigue souvent le lecteur. La seconde lui donne l'impression d'avoir découvert quelque chose qu'il savait déjà, sans jamais avoir réussi à le formuler.

Pour s'en convaincre il suffit d'observer les bénévoles lorsqu'ils racontent une action. Ils utilisent rarement des mots extraordinaires. Leur vocabulaire est simple. Leurs phrases sont parfois maladroites. Pourtant, lorsqu'ils parlent d'une rencontre qui les a marqués, toute

l'attention se porte naturellement sur leur récit. Pourquoi ? Parce qu'ils ne cherchent pas à raconter une belle histoire. Ils cherchent à raconter une histoire vraie.

Depuis quelque temps, lorsque je termine un chapitre ou un article, je ne me demande plus si j'ai bien écrit. Je me pose une autre question, infiniment plus exigeante : **ai-je écrit avec suffisamment d'honnêteté pour que la personne dont je parle puisse se reconnaître dans ce texte ?** Si la réponse est oui, les imperfections deviennent secondaires. Si la réponse est non, aucune élégance stylistique ne pourra réparer ce qui manque.

Au fond, vouloir bien écrire n'est pas un mauvais objectif. Il devient simplement insuffisant lorsqu'il fait oublier pourquoi nous avons commencé à écrire. Les lecteurs pardonnent volontiers une phrase imparfaite. Ils pardonnent beaucoup moins un texte qui semble avoir oublié les personnes qu'il prétend mettre à l'honneur. Les mots n'ont de valeur que lorsqu'ils restent au service de celles et ceux qui agissent.



Le phare

La qualité d'un texte ne se mesure pas à l'élégance de son style, mais à sa capacité à rendre fidèlement une présence, une rencontre ou un engagement. Les lecteurs oublient les belles phrases. Ils n'oublient presque jamais les histoires qui leur ont permis de rencontrer quelqu'un.



La boussole

Ai-je cherché à écrire un beau texte... ou à raconter fidèlement une belle histoire ?

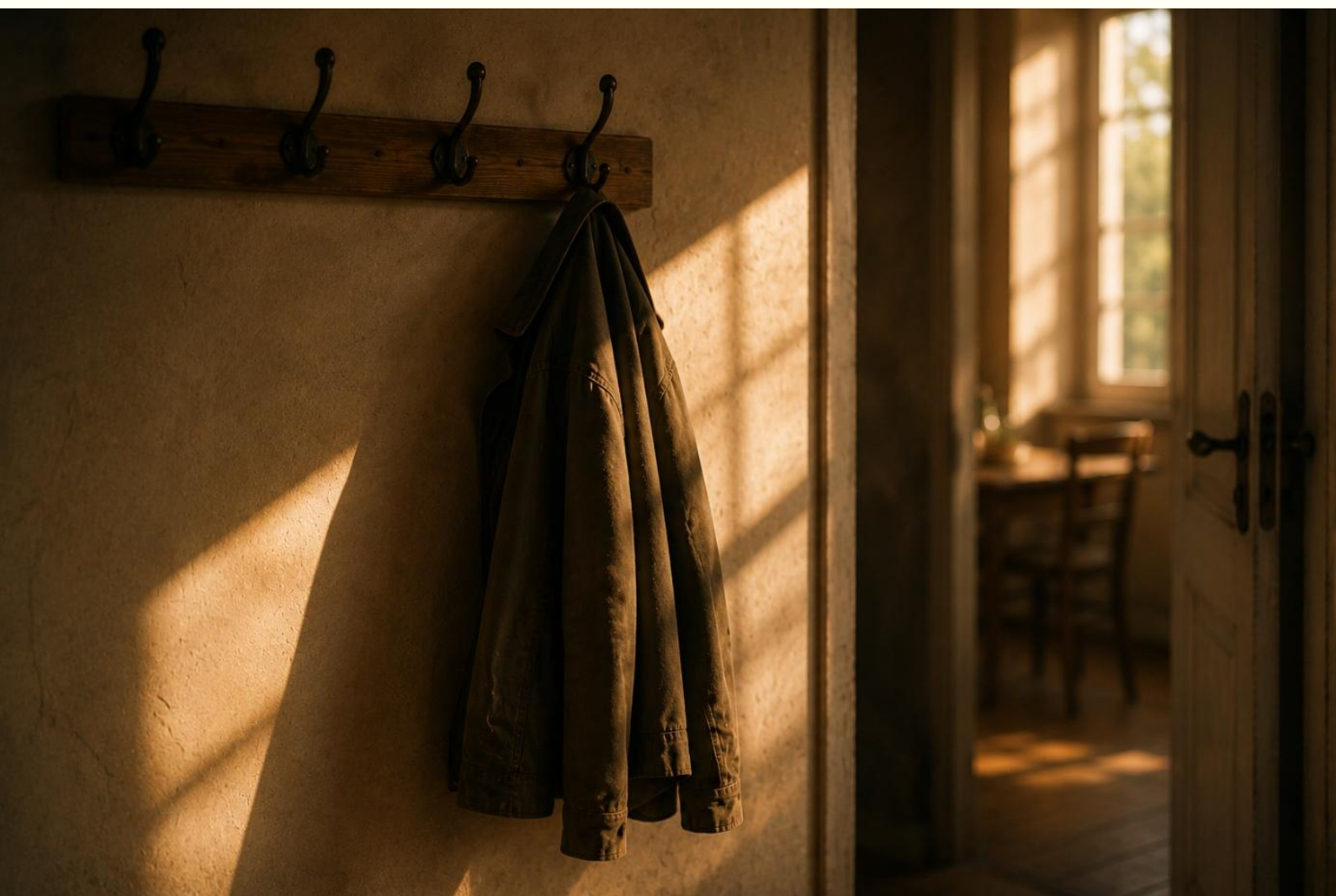
Lorsque ces deux ambitions se rencontrent, il n'est généralement plus nécessaire de choisir. Le style s'efface naturellement, et la vérité du récit prend toute sa place.

Le regard des autres

Ceux qui communiquent choisissent leurs mots avec soin. Ils relisent leurs textes, sélectionnent les photographies, cherchent le bon titre, le bon moment pour publier, le ton le plus juste. Puis vient cet instant particulier où ils appuient sur « Publier » avec l'espoir discret que le lecteur comprendra exactement ce qu'ils ont voulu dire.

Cet espoir est profondément humain.

Il est aussi impossible à satisfaire.



Un texte ne voyage jamais seul. Il rencontre l'histoire de celui qui le lit. Deux personnes peuvent découvrir la même page et en repartir avec des souvenirs complètement différents. L'une sera touchée par une photographie. L'autre par une anecdote. Une troisième retiendra

une phrase que son auteur jugeait presque anodine. Ce n'est pas un échec de la communication. C'en est peut-être la plus belle réussite.

Je me souviens d'un article consacré à une visite dans une maison de repos. J'ai longtemps hésité sur la manière de raconter cette journée. Devais-je parler du nombre de bénévoles présents ? Des animations proposées ? Des calendriers distribués ?

Finalement, J'ai choisi de raconter un moment très simple. Une résidente avait demandé à un Lion de regarder une vieille photographie qu'elle gardait dans son portefeuille. Ils avaient échangé quelques minutes. Rien de spectaculaire ne semblait s'être produit.

Après la publication, plusieurs lecteurs nous ont écrit.

Aucun ne parlait des animations.

Tous évoquaient cette photographie.

Chacun y avait vu une histoire différente.

Ce jour-là, j'ai compris que nous n'étions pas les propriétaires de nos textes.

À partir du moment où ils sont publiés, ils appartiennent aussi à ceux qui les lisent.

Cette idée m'a longtemps dérangé. J'avais l'impression de perdre le contrôle de ce que j'avais écrit. Aujourd'hui, je la trouve au contraire profondément libératrice. Elle signifie que nous n'avons pas à prévoir toutes les interprétations possibles. Notre responsabilité est plus simple : raconter avec honnêteté ce que nous avons vu.

Les associations connaissent bien cette réalité. Une même action ne laisse jamais le même souvenir à tous les bénévoles. Certains se rappelleront la préparation. D'autres le repas partagé après l'événement. D'autres encore une rencontre inattendue. Personne ne détient la seule bonne lecture de cette journée. Chacun en emporte une part différente.

Pourquoi en serait-il autrement avec un texte ?

Nous cherchons parfois à produire un message parfaitement clair, comme s'il devait empêcher toute interprétation. Pourtant, les livres qui nous accompagnent toute une vie sont précisément ceux qui continuent à nous parler différemment au fil des années. Ce n'est pas le livre qui change. C'est notre regard.

Il devrait en être de même pour les textes d'une association. Ils n'ont pas besoin de conduire tous les lecteurs vers une conclusion unique. Ils ont seulement besoin d'être suffisamment sincères pour permettre à chacun d'y trouver quelque chose qui fasse écho à sa propre expérience.

Pendant les mois consacrés au nouveau site du District 112C, j'ai progressivement cessé de me demander ce que les visiteurs penseraient de nos pages. J'ai préféré me demander si ces pages reflétaient fidèlement la vie du district. Ce déplacement paraît minime. Il a pourtant changé presque toutes mes décisions. J'ai moins cherché à convaincre. J'ai davantage cherché à témoigner.

Je ne choisissais pas ce que le lecteur retiendra.

Je choisissais seulement ce que je lui confiais.

Je trouve cette idée profondément apaisante. Elle rappelle que notre responsabilité s'arrête là où commence la liberté de celui qui nous lit. C'est peut-être ce qui distingue une communication sincère d'un discours qui cherche à convaincre. L'une veut maîtriser la conclusion. L'autre accepte que la rencontre suive son propre chemin.



Le phare

Un texte cesse de nous appartenir au moment où il rencontre un lecteur. Chacun y apporte son histoire, sa sensibilité et son expérience. Notre rôle n'est pas de contrôler ce qu'il en retiendra, mais de lui offrir un récit suffisamment vrai pour qu'il puisse y trouver sa propre résonance.



La boussole

Lorsque je relis un texte, est-ce que j'essaie d'empêcher toute interprétation... ou est-ce que j'accepte que chaque lecteur y découvre quelque chose que je n'avais pas prévu ?

Il existe une grande différence entre convaincre quelqu'un et lui faire confiance. Les meilleurs textes choisissent presque toujours la seconde voie.

Le temps long

Nous vivons dans une époque qui célèbre l'immédiat.

Nous voulons savoir combien de personnes ont lu un article quelques heures après sa publication. Nous regardons le nombre de mentions « J'aime », les commentaires, les partages, les statistiques de fréquentation. Les outils numériques nous offrent une multitude d'indicateurs, parfois mis à jour en temps réel. Ils donnent l'impression que la valeur d'un texte peut se mesurer dès les premières heures de son existence.

Je me demande souvent ce que seraient devenus certains des plus beaux livres si leurs auteurs avaient pu consulter leurs statistiques de lecture après chaque chapitre.

Auraient-ils continué à écrire ?

Cette question peut sembler éloignée de la communication associative. Elle ne l'est pas.

Nous sommes, nous aussi, tentés d'évaluer nos publications presque immédiatement. Une page qui suscite peu de réactions nous paraît moins réussie. Une photographie peu partagée nous semble moins intéressante. Nous oublions alors qu'un texte peut produire son effet bien après avoir disparu des écrans.

Il n'est pas rare de recevoir des messages plusieurs mois après la mise en ligne d'une page. Ils ne portaient pas sur sa qualité graphique, ni sur son référencement, ni sur sa structure. Une personne expliquait qu'elle avait enfin compris ce qu'était le Lionisme. Une autre racontait qu'elle avait osé contacter un club après avoir lu le témoignage d'un bénévole. Ces réactions arrivaient longtemps après la publication. Elles nous rappelaient une évidence que les statistiques ne savent pas mesurer : le temps de la rencontre n'est pas toujours celui de la diffusion.

Les associations connaissent bien cette réalité. Un enfant qui participe aujourd'hui à une activité jeunesse ne deviendra peut-être bénévole que dans dix ans. Une personne aidée lors d'une collecte alimentaire n'exprimera jamais ce que cette journée a changé pour elle. Un nouveau membre n'expliquera peut-être qu'après plusieurs années ce qui l'a convaincu de rester. Les conséquences d'un engagement suivent rarement le calendrier de nos publications.

Cette idée doit changer notre attente. Nous cessons de rechercher l'effet immédiat pour chercher une résonance plus durable. Nous ne nous demandons plus seulement si le lecteur sera touché aujourd'hui. Nous nous demandons si cette page pourra encore avoir du sens lorsqu'il y reviendra dans quelques mois, ou lorsqu'il la fera découvrir à quelqu'un d'autre.

J'ai souvent remarqué que les textes les plus durables parlent très peu de l'actualité. Ils parlent de ce qui ne vieillit presque pas : une rencontre, un doute, une décision, un geste de générosité, un regard échangé entre deux personnes. Les circonstances changent. L'expérience humaine demeure.

C'est peut-être pour cette raison que certaines pages continuent de nous émouvoir longtemps après leur publication. Elles ne sont plus seulement liées à un événement. Elles sont devenues le témoignage d'une manière d'être.

Les associations devraient avoir cette ambition. Bien sûr, elles doivent informer. Elles doivent annoncer une activité, communiquer une date, rendre compte d'une action. Mais elles peuvent aussi produire des textes qui traversent le temps. Des récits que l'on relira non pour savoir ce qui s'est passé un samedi de septembre, mais pour retrouver l'esprit dans lequel cette journée a été vécue.

A de nombreuses reprises, j'ai relu les pages du site en me posant une question très simple :

Cette page aura-t-elle encore du sens dans deux ans ?

Lorsque la réponse était négative, je cherchais ce qui la rendait trop dépendante de l'instant. Je remplaçais parfois une longue description par une scène, une liste d'informations par un témoignage, un discours institutionnel par une expérience vécue. Peu à peu, les textes perdaient en actualité immédiate, mais ils gagnaient en profondeur.

Le temps finit toujours par ne conserver que l'essentiel.

C'est peut-être pour cette raison que les souvenirs les plus précieux ne sont presque jamais les plus spectaculaires. Ils tiennent souvent à une phrase entendue au bon moment, à une personne rencontrée par hasard ou à un geste qui semblait insignifiant lorsqu'il s'est produit. Nous ne décidons pas de ce qui traversera les années. Nous pouvons seulement essayer d'écrire de manière suffisamment sincère pour laisser au temps la possibilité de faire son travail.



Le phare

L'immédiat mesure la visibilité. Le temps révèle la valeur.

Une communication durable ne cherche pas seulement à être vue aujourd'hui. Elle cherche à rester juste lorsque l'actualité aura disparu.



La boussole

Si quelqu'un relisait cette page dans cinq ans, découvrirait-il seulement une information... ou retrouverait-il encore une rencontre ?

Les informations vieillissent vite.

Les rencontres, beaucoup moins.

Le navigateur est fermé depuis longtemps.

Les statistiques se sont arrêtées.

La publication est descendue tout au fond du fil d'actualité.

Et pourtant, quelque part, une personne repense encore à cette histoire.

Peut-être parce qu'au fond, les textes les plus précieux ne vivent jamais dans les algorithmes.

Ils vivent dans la mémoire de ceux qui les ont rencontrés.

Ce que racontent les détails

Nous accordons souvent beaucoup d'importance aux grands messages. Nous travaillons un slogan, une signature, une campagne, une page d'accueil. Nous choisissons soigneusement les mots qui représenteront notre association. Puis nous espérons que le public retiendra cette image.

Pourtant, les personnes ne construisent pas leur opinion à partir de nos déclarations.

Elles la construisent à partir des détails.

Une association peut parler d'accueil sur toutes ses brochures. Si personne ne s'approche d'un visiteur lors de sa première réunion, ce ne sont pas les brochures qui auront raison. Ce sera ce moment de solitude. À l'inverse, une organisation qui ne prononce jamais le mot « bienveillance » mais dont chacun prend naturellement le temps de saluer un nouveau venu n'a plus besoin de convaincre qui que ce soit. Les gestes parlent avec une autorité que les discours n'atteignent jamais.

Cette réalité est exigeante. Elle nous rappelle qu'une communication ne commence pas lorsque l'on ouvre un ordinateur. Elle commence beaucoup plus tôt, dans la manière dont une réunion est préparée, dont un téléphone est décroché, dont un courriel reçoit une réponse ou dont une salle est rangée après une activité. Tous ces détails semblent insignifiants lorsqu'on les considère séparément. Ensemble, ils révèlent une histoire beaucoup plus forte que n'importe quelle campagne de communication.

J'ai vécu cette expérience à plusieurs reprises. Je passais parfois de longs moments à analyser une photographie ou une introduction, puis quelqu'un racontait, presque en s'excusant, un geste observé quelques jours auparavant. Un Lion qui avait accompagné discrètement une nouvelle membre jusqu'à sa voiture après une réunion tardive. Une présidente qui avait téléphoné à un membre absent depuis plusieurs semaines simplement pour prendre de ses nouvelles. Ces anecdotes ne figuraient dans aucun rapport d'activité. Pourtant, elles disaient infiniment plus de l'esprit du district que les plus belles formulations que nous pouvions imaginer.

Je me suis alors demandé pourquoi ces gestes me touchaient autant.

Sans doute parce qu'ils étaient involontaires.

Personne ne les avait accomplis pour illustrer une valeur ou pour produire une belle photographie. Ils existaient parce qu'ils correspondaient naturellement à une manière d'être. Et c'est précisément ce qui les rendait crédibles. Nous faisons facilement confiance aux personnes qui vivent leurs convictions. Nous sommes plus prudents face à celles qui les expliquent longuement.

Les associations oublient parfois qu'elles communiquent en permanence. Elles communiquent lorsqu'elles répondent rapidement à un message. Lorsqu'elles accueillent un invité. Lorsqu'elles remercient un partenaire. Lorsqu'elles reconnaissent une erreur. Elles communiquent même lorsqu'elles choisissent de ne rien dire. Chaque détail devient une phrase du récit collectif qu'elles écrivent jour après jour.



Cette idée m'a profondément libéré. Pendant longtemps, je pensais que le communicant avait pour mission de fabriquer une image cohérente. Aujourd'hui, je crois que son rôle est plus modeste et plus exigeant à la fois. Il consiste à observer ce qui existe déjà, à reconnaître les gestes qui incarnent réellement les valeurs de l'association et à leur donner une visibilité. Il ne crée pas la cohérence. Il la révèle.

Je pense souvent aux vieilles maisons. Elles séduisent rarement par un seul élément spectaculaire. Elles dégagent une impression d'harmonie parce que chaque détail semble appartenir au même ensemble : la poignée de porte, les volets, le jardin, la lumière qui traverse les fenêtres. Rien ne cherche à attirer l'attention pour lui-même. Tout participe discrètement à une même histoire.

Les organisations qui inspirent confiance fonctionnent de la même manière. Elles ne reposent pas sur un message particulièrement brillant. Elles donnent simplement le sentiment que leurs paroles, leurs décisions et leurs gestes traduisent la même chose. Cette cohérence est presque imperceptible. Pourtant, chacun la ressent.

Depuis quelque temps, lorsque j'assiste à une réunion ou à une action, je m'intéresse moins au programme qu'à ces petits instants qui pourraient sembler sans importance. Une chaise que l'on rapproche pour faire une place à quelqu'un. Un prénom retenu après une seule rencontre. Un silence respectueux lorsqu'une personne cherche ses mots. Ce sont ces détails qui construisent lentement la réputation d'une association. Non parce qu'ils sont exceptionnels, mais parce qu'ils sont répétés avec une constance presque invisible.

La confiance naît ainsi. Elle ne se construit pas à partir de grandes promesses. Elle grandit à travers une multitude de détails qui, mis bout à bout, finissent par raconter la même histoire. Et lorsqu'un communicant parvient à reconnaître cette histoire, il découvre que son travail ne consiste plus à inventer un message. Il consiste simplement à le rendre visible.



Le phare

Les grandes valeurs ne deviennent crédibles que lorsqu'elles prennent la forme de gestes ordinaires.

Une organisation est moins jugée sur ce qu'elle affirme que sur les milliers de détails qui donnent, chaque jour, un visage à ses convictions.



La boussole

Cette page raconte-t-elle seulement ce que nous disons être... ou montre-t-elle ce que les autres peuvent réellement observer ?

Lorsque les deux réponses se rejoignent, la communication devient presque invisible. Et c'est souvent à ce moment-là qu'elle commence à inspirer confiance.

La réunion est terminée. Un visiteur quitte la salle. Il ne se souviendra peut-être ni des discours, ni des chiffres, ni même du thème de la soirée.

En revanche, il se rappellera longtemps qu'avant de partir, quelqu'un lui a dit simplement : « Nous espérons te revoir. »

Il arrive qu'une organisation soit résumée par une seule phrase. Mais cette phrase n'est presque jamais celle qu'elle avait préparée.

PARTIE 3

Transmettre ce qui compte

*Communiquer, c'est préparer le relais
et donner envie d'agir à son tour.*



*L'écriture n'est plus le point de départ.
Elle devient la conséquence.*

La confiance ne s'écrit pas

Il existe une tentation que connaissent toutes les organisations. Lorsqu'elles souhaitent inspirer confiance, elles commencent souvent par l'affirmer. Elles parlent de leurs valeurs, de leur sérieux, de leur engagement ou de leur transparence. Ces mots sont importants. Ils traduisent une intention sincère. Pourtant, ils possèdent une limite : personne ne fait réellement confiance à une organisation parce qu'elle affirme être digne de confiance.

La confiance obéit à une autre logique. Elle ne naît pas d'un discours. Elle naît d'une expérience.

Nous accordons notre confiance à une personne qui tient sa parole, qui répond lorsqu'on l'appelle, qui reconnaît une erreur sans chercher d'excuse, qui reste présente lorsque les circonstances deviennent plus difficiles. Aucun de ces gestes n'a besoin d'être expliqué. Ils parlent d'eux-mêmes.

Les associations fonctionnent exactement de la même manière. Elles inspirent confiance moins par ce qu'elles déclarent que par ce qu'elles vivent au quotidien.

Un invité ne retiendra pas seulement les mots d'un discours d'accueil. Il remarquera si quelqu'un vient naturellement s'asseoir à côté de lui. Un nouveau membre ne décidera pas de rester parce qu'il a lu une belle présentation du club. Il restera parce qu'il aura senti qu'il pouvait y trouver sa place.

Plusieurs fois, j'ai cherché la meilleure manière d'expliquer une valeur. Puis quelqu'un racontait une scène vécue quelques jours plus tôt, et toute la discussion changeait de direction. Une simple anecdote suffisait souvent à dire beaucoup plus qu'un long paragraphe. Une Lionne qui téléphone à une membre absente depuis plusieurs semaines. Un trésorier qui prend le temps d'expliquer patiemment un dossier à un nouveau responsable. Ces gestes n'avaient pas été accomplis pour être racontés. C'est précisément pour cette raison qu'ils étaient crédibles.

Les lecteurs perçoivent très vite cette différence. Ils reconnaissent instinctivement les textes qui cherchent à convaincre et ceux qui cherchent simplement à témoigner. Les premiers insistent souvent sur les qualités de l'organisation. Les seconds montrent des personnes en train de vivre ces qualités. Dans un cas, on demande au lecteur de croire. Dans l'autre, on lui permet de constater.

Nous cherchons les situations les plus révélatrices. Nous comprenons que les valeurs ne se décrivent pas. Elles se racontent.

Cette manière d'écrire demande de la patience. Les gestes les plus significatifs passent souvent inaperçus parce qu'ils sont ordinaires. Ils ne font pas la une d'un journal. Ils ne donnent pas lieu à un communiqué de presse. Ils appartiennent à cette vie quotidienne que

l'on croit trop simple pour mériter un récit. Pourtant, c'est précisément là que se construit la réputation d'une association.

La confiance ne naît jamais d'un geste isolé. Elle grandit à travers une multitude d'attentions presque invisibles. Pris isolément, elles semblent modestes. Réunis au fil des mois, elles composent un climat dans lequel les personnes se sentent en sécurité.

La communication devrait toujours protéger ce climat.

Non en fabriquant une image idéale, mais en racontant fidèlement ce qui permet à cette confiance d'exister.

Ce qui fait la différence n'est pas l'absence de fragilité. C'est la manière de la traverser. Une organisation qui reconnaît une erreur inspire souvent davantage confiance qu'une organisation qui prétend n'en commettre jamais.

La communication n'a pas pour mission de protéger une réputation. Elle a pour responsabilité de protéger une relation. Une réputation se construit de l'extérieur. Une relation se construit de l'intérieur. Et lorsqu'une relation est solide, la réputation finit presque toujours par suivre.

Cette page demande-t-elle au lecteur de nous faire confiance... ou lui donne-t-elle des raisons de le faire ?

La différence est immense. Dans le premier cas, nous espérons. Dans le second, nous témoignons. Et je crois que les associations n'ont jamais eu besoin d'autre chose.



Le phare

La confiance ne naît pas des mots qui la proclament. Elle grandit à travers les gestes qui la rendent visible.

La communication ne crée pas cette confiance. Elle révèle patiemment les raisons qu'ont déjà les personnes de l'accorder.



La boussole

Cette page affirme-t-elle nos valeurs... ou montre-t-elle des personnes en train de les vivre ?

Le lecteur oubliera peut-être les mots. Il se souviendra beaucoup plus longtemps de la scène.

En quittant la réunion, un nouveau membre remercie timidement le président. Celui-ci lui répond avec un sourire :

« Merci d'être venu. C'est nous qui sommes heureux de vous avoir rencontré. »

La confiance commence parfois par une phrase aussi simple. Et elle grandit ensuite en silence, au fil de tous les gestes qui lui donneront raison.

L'imperfection nécessaire

Lorsque nous publions quelque chose, nous voulons montrer ce que nous avons de meilleur. Nous choisissons les plus belles photographies, les actions les plus réussies, les discours les plus aboutis. Nous relisons nos textes jusqu'à en effacer les hésitations, les maladresses et les imperfections. Peu à peu, nous construisons une image sans défaut.

Et, sans nous en rendre compte, nous éloignons le lecteur.

Non parce que cette image serait fausse. Parce qu'elle devient difficile à croire.

Nous faisons naturellement confiance à ce qui ressemble à la vie. Or la vie ne connaît ni les réunions parfaites, ni les bénévoles inlassables, ni les projets qui se déroulent exactement comme prévu. Elle avance avec ses retards, ses imprévus, ses moments de fatigue, ses hésitations et parfois même ses erreurs. C'est précisément cette fragilité qui la rend profondément humaine.

Les associations n'échappent pas à cette réalité. Elles sont faites de femmes et d'hommes qui apprennent en marchant. Une collecte est parfois moins réussie que prévu. Une activité attire moins de participants. Un projet prend du retard. Rien de tout cela n'enlève de la valeur à l'engagement. Bien souvent, cela le rend plus crédible.

Pour le site du district, fallait-il montrer uniquement les réussites les plus visibles ? Devais-je présenter une organisation où tout semblait parfaitement maîtrisé ? Très vite, j'ai compris que cette voie ne nous ressemblait pas. Ce qui faisait la richesse du district n'était pas une succession de succès impeccables. C'était la capacité des clubs à avancer ensemble, à s'entraider, à recommencer lorsqu'une idée n'avait pas donné les résultats espérés.

Je repense à une réunion au cours de laquelle un trésorier présentait une activité qui n'avait pas rencontré le succès attendu. Personne ne cherchait un responsable. Les échanges portaient sur ce qui pouvait être amélioré l'année suivante. En quittant la salle, je me suis dit que cette conversation racontait davantage l'esprit des Lions que bien des cérémonies officielles. Elle révélait une communauté capable de progresser sans avoir besoin de prétendre qu'elle ne se trompait jamais.

Il existe une différence importante entre mettre en scène ses faiblesses et accepter de ne pas les cacher. La sincérité ne consiste pas à faire de ses difficultés un spectacle. Elle consiste simplement à ne pas construire une image qui les nierait. Les lecteurs perçoivent cette nuance avec une étonnante justesse. Ils savent reconnaître une parole qui cherche à séduire et une autre qui cherche simplement à être fidèle à la réalité.

Nous cessons alors de rechercher des héros pour raconter des personnes. Nous n'avons plus besoin de transformer une action ordinaire en événement exceptionnel. Nous découvrons que

les plus belles histoires naissent souvent de situations très simples, parce qu'elles permettent au lecteur de s'y reconnaître.

C'est là que réside la véritable force des associations. Elles ne proposent pas un monde idéal. Elles montrent qu'un monde un peu meilleur est possible grâce à des personnes ordinaires qui acceptent de faire un pas les unes vers les autres. Cette promesse est infiniment plus accessible qu'un idéal de perfection.



Les organisations les plus accueillantes ressemblent à des maisons habitées. Rien n'y est parfait. Pourtant, tout semble juste.



Le phare

La perfection impressionne parfois.

L'authenticité, elle, inspire durablement la confiance.

Une communication sincère n'efface pas les imperfections. Elle montre des personnes qui avancent malgré elles, et souvent grâce à elles.



La boussole

Si quelqu'un découvrirait notre association uniquement à travers cette page, aurait-il l'impression de rencontrer une organisation parfaite... ou des personnes authentiques ?

Les organisations parfaites existent rarement. Les organisations profondément humaines donnent, elles, envie d'y entrer.

En fin de réunion, quelqu'un s'excuse d'avoir oublié un détail dans la préparation de l'activité.

*Un autre lui répond en souriant : « **Ce n'est pas grave. Nous sommes venus pour servir, pas pour être parfaits.** »*

Je ne sais pas si cette phrase figurera un jour dans un rapport d'activité. Je sais seulement qu'elle raconte, à elle seule, tout ce qu'une association peut espérer transmettre.

Emprunter une histoire

À force d'écouter les autres, de les interviewer ou de partager leurs actions, nous finissons parfois par croire que leur histoire nous appartient un peu. Après tout, c'est nous qui trouvons les mots. Nous choisissons les photographies, l'angle du récit, les passages que nous garderons et ceux que nous laisserons de côté.

Pourtant, rien de tout cela ne nous appartient réellement.

Une histoire reste toujours la propriété de celui qui l'a vécue.

Lorsque j'écris sur une personne, je ne me demande plus seulement si le texte est juste. Je me demande si cette personne pourrait s'y reconnaître sans avoir le sentiment que quelqu'un d'autre a parlé à sa place.

Cette nuance est essentielle.

En réunion du cabinet, il est facile de recueillir de nombreux témoignages. Les bénévoles racontent leurs actions avec une simplicité désarmante. Ils minimisent souvent leur engagement, parlent davantage de leurs collègues que d'eux-mêmes et s'excusent presque de nous faire perdre du temps.

Plus je les écoute, plus je comprends que le véritable travail ne consiste pas à embellir leur récit. Il consiste à ne pas l'appauvrir.

Je repense à une conversation avec un- Lion qui évoquait les devoirs qu'il faisait faire tous les soirs à des enfants placés dans une institution. Il ne parlait ni de générosité, ni de solidarité. Il racontait simplement qu'ils passaient un long moment, côte à côte, à travailler. Il parlait de confiance retrouvée. Avant de partir, ils riaient souvent d'une anecdote scolaire racontée cent fois. Cette scène n'avait rien de spectaculaire. C'est précisément ce qui la rendait si précieuse. Si j'avais remplacé cette simplicité par un discours sur les valeurs du bénévolat, j'aurais sans doute produit un texte plus démonstratif. J'aurais surtout perdu ce qui faisait la vérité de cette rencontre.

Les histoires résistent aux grands mots. Elles préfèrent les détails. Elles vivent dans une expression, un silence, une manière de raconter un souvenir. C'est pourquoi il faut les écouter longtemps avant de chercher à les écrire.

Les meilleurs entretiens ressemblent davantage à des conversations qu'à des interviews. Les questions deviennent progressivement moins importantes que les silences qui les suivent. Il arrive qu'une personne commence par répondre à côté, puis revienne quelques minutes plus tard sur un souvenir auquel elle n'avait pas pensé immédiatement. C'est souvent là que naît la véritable histoire. Non dans la première réponse, mais dans celle qui apparaît lorsque la confiance s'installe.

Cette confiance impose une responsabilité. Le communicant dispose d'un pouvoir discret : il décide ce qui sera retenu. Cette liberté est précieuse. Elle est aussi dangereuse. Nous pouvons facilement choisir les passages qui confirment ce que nous voulions déjà raconter. Nous pouvons, sans mauvaise intention, orienter un témoignage jusqu'à lui faire dire davantage qu'il ne disait réellement. À partir de ce moment-là, nous ne racontons plus une histoire. Nous utilisons une histoire.

La différence est immense.

La personne dont je raconte l'histoire aurait-elle le sentiment d'avoir été comprise... ou simplement racontée ?

C'est peut-être cela, au fond, le plus beau métier du communicant. Recevoir, pour quelques heures, une histoire qui ne lui appartient pas. En prendre soin.

Puis la rendre au monde avec autant de vérité que possible.



Le phare

Les histoires ne sont pas une matière première que le communicant façonne à sa guise. Elles lui sont confiées.

Son rôle n'est pas de les embellir, mais de les transmettre sans leur faire perdre leur vérité.



La boussole

La personne dont je raconte l'histoire se reconnaîtrait-elle dans ces mots... ou reconnaîtrait-elle surtout ma manière d'écrire ?

Lorsque le récit respecte profondément celui qui l'a vécu, l'auteur s'efface naturellement.

Il ne reste plus qu'une voix. Et cette voix suffit.

Attendre l'histoire

Nous vivons dans une époque où tout semble devoir être raconté immédiatement. Une photographie est publiée avant même que l'activité soit terminée. Les premières réactions apparaissent pendant que les bénévoles rangent encore les tables. L'instant est devenu si précieux que nous avons parfois oublié de le vivre avant de le raconter.

Je comprends cette urgence. Les outils numériques nous y poussent. Ils récompensent la rapidité. Pourtant, les histoires les plus justes suivent rarement ce rythme. Elles demandent du temps. Elles apparaissent souvent lorsque l'on cesse de les chercher.

En réfléchissant au prochain article à publier, je pensais avoir trouvé le sujet d'une page. Puis une conversation, en apparence anodine, changeait complètement mon regard. Un bénévole racontait un souvenir auquel il n'avait pas pensé au début de l'entretien. Une responsable évoquait une rencontre qui lui revenait soudain en mémoire. Tout à coup, le texte que j'étais en train d'écrire ne parlait plus du tout de la même chose.

Je n'avais pas découvert une meilleure idée.

J'avais simplement attendu assez longtemps pour que la véritable histoire apparaisse.

Les journalistes connaissent bien ce phénomène. La meilleure réponse arrive parfois juste au moment où l'entretien semble terminé. Le carnet est refermé. Le micro est peut-être éteint. Les deux personnes parlent désormais avec moins de retenue. C'est souvent là que naît la phrase que personne n'aurait pu préparer.

Les associations nous offrent ces instants chaque semaine.

Ils surgissent après la réunion, autour d'une tasse de café, pendant que l'on replie les nappes ou que l'on charge les dernières caisses dans une voiture. Les discours sont terminés. Les fonctions disparaissent. Il ne reste plus que des personnes qui parlent librement.

C'est à ce moment-là que l'on commence réellement à comprendre une organisation.

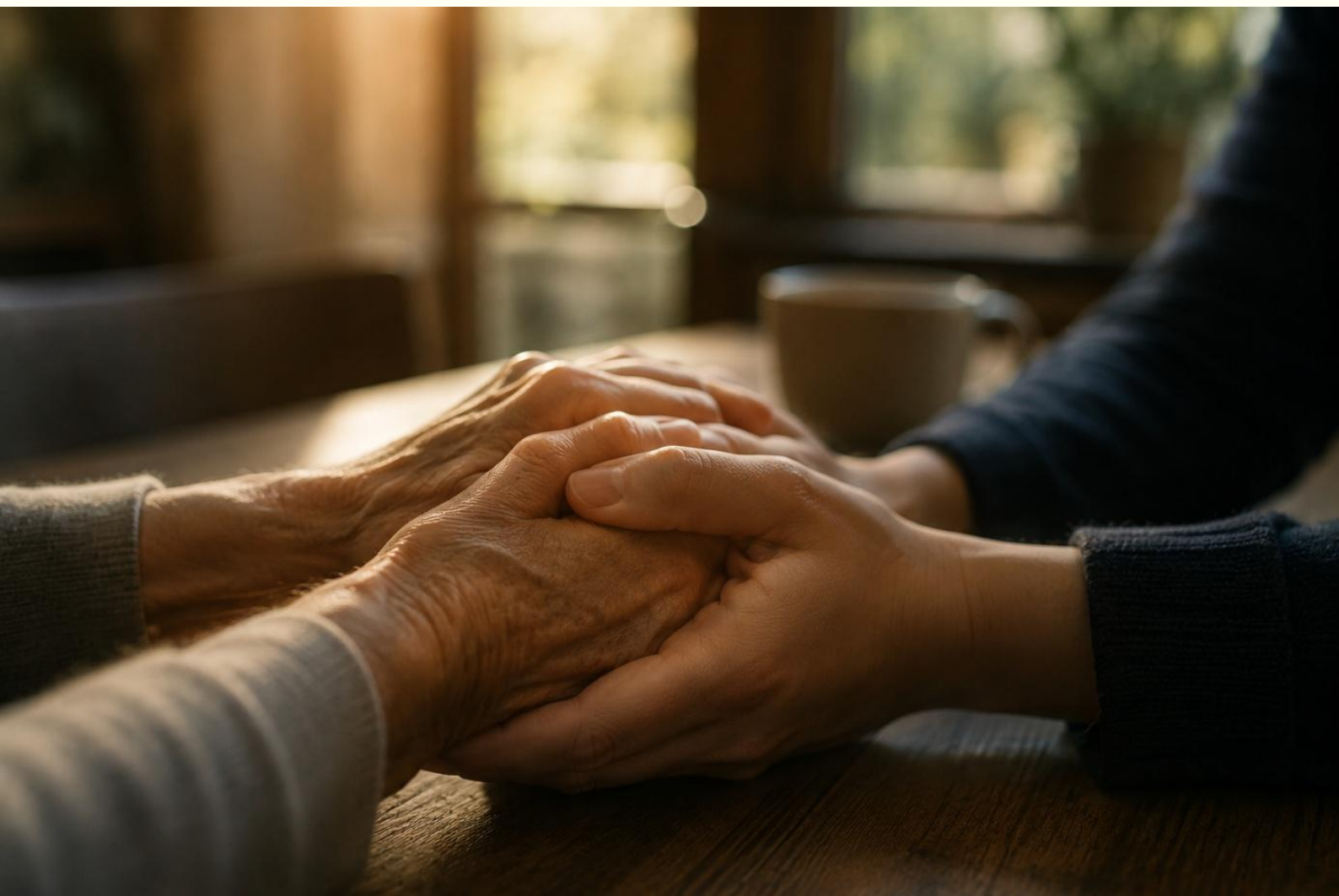
Une bonne question ouvre une porte. La patience permet de la franchir.

Après une visite à une de nos œuvres, j'ai demandé presque machinalement :

« Et qu'est-ce qui vous rend le plus heureux ici ? »

La personne est restée silencieuse quelques secondes.

Puis elle a répondu : « Ce n'est pas ici que je suis le plus utile. C'est ici que je me sens le moins seul. »



À cet instant, tout l'article venait de changer. Aucune préparation n'aurait permis de prévoir cette réponse. Elle n'existait probablement pas quelques minutes auparavant. Elle avait simplement attendu que la confiance soit suffisamment installée pour apparaître.

Les histoires possèdent parfois cette pudeur.

Elles ne se livrent pas à celui qui les presse. Elles se confient à celui qui accepte de leur laisser le temps.

Le communicant doit faire preuve de patience. Ne pas commencer à écrire trop tôt. Regarder. Écouter. Attendre. Puis seulement chercher les mots.

Cette attente n'est jamais du temps perdu. Elle est souvent le moment où le texte commence véritablement.



Le phare

Les faits sont immédiatement disponibles.

Les histoires, elles, demandent parfois d'être attendues.

Le rôle du communicant n'est pas seulement d'observer. Il est aussi de savoir patienter jusqu'à ce que le sens apparaisse.



La boussole

Ai-je écrit ce qui s'est passé... ou ai-je attendu de comprendre ce que cette journée avait réellement laissé derrière elle ?

Les deux réponses ne conduisent pas au même récit.

La salle est vide. Les derniers cartons sont chargés. Deux bénévoles continuent à discuter sur le parking.

Personne ne prend plus de photographies.

Personne ne pense encore à publier.

Et pourtant... C'est peut-être à cet instant que naît l'histoire que tout le monde retiendra.

Être là

Il existe une différence discrète entre assister à un événement et être réellement présent.

Cette différence ne se voit pas toujours. Elle change pourtant tout.

Nous pouvons participer à une réunion tout en pensant déjà au compte rendu que nous écrirons. Nous pouvons photographier une activité sans vraiment regarder les personnes qui s'y trouvent. Nous pouvons écouter un témoignage en cherchant déjà la phrase que nous retiendrons.

Dans tous ces cas, nous sommes physiquement présents.

Mais notre attention est ailleurs.

Les meilleures histoires commencent souvent lorsque nous cessons de chercher ce que nous allons raconter pour nous rendre pleinement disponibles à ce qui se vit.

Il est fréquent de vivre un événement sans penser une seule seconde qu'il pourrait un jour trouver une place dans un livre. Une conversation après une réunion. Un éclat de rire partagé pendant que l'on rangeait une salle. Un silence peiné lorsqu'un ancien Lion évoquait un ami disparu.

Ce n'est que bien plus tard que ces instants sont revenus à ma mémoire. Ils avaient attendu que je cesse de vouloir les utiliser. Ils demandaient simplement à être vécus.

Je n'arrive plus avec la seule intention de recueillir de la matière pour un article. J'essaie d'abord d'être disponible pour les personnes que je rencontre. Les questions viennent ensuite. Les photographies aussi. L'écriture n'est plus le point de départ.

Elle devient la conséquence.

Je me souviens d'une action au cours de laquelle plusieurs bénévoles distribuaient des colis alimentaires. Tout se déroulait comme prévu. Les photographies étaient prises. Les informations nécessaires étaient notées. Puis une petite fille est revenue quelques minutes après avoir quitté les lieux.

Elle tenait dans ses mains un dessin. Elle l'a tendu à l'une des bénévoles sans dire un mot.

Personne n'avait prévu cette scène. Personne ne l'avait organisée. Elle n'a duré que quelques secondes.

Pourtant, elle disait infiniment plus de cette journée que toutes les statistiques que j'allais publier. Si j'avais eu les yeux rivés sur mon carnet, je ne l'aurais probablement jamais vue.

Depuis ce jour, je me méfie de mon impatience. À vouloir tout raconter trop vite, nous risquons de manquer ce qui donne réellement un sens à une rencontre. Les histoires les plus

précieuses naissent moins d'un regard exercé que d'une présence entière. Être vraiment là est peut-être la première responsabilité de celui qui veut raconter les autres.

Être présent n'est pas seulement une manière d'observer. C'est une manière de remercier les personnes qui nous accueillent en leur accordant notre attention entière.



Le phare

La présence précède toujours le récit.

Nous ne racontons jamais aussi bien une rencontre que lorsque nous avons d'abord accepté de la vivre.

Les meilleures histoires ne naissent pas d'un regard pressé. Elles naissent d'une attention pleinement offerte.



La boussole

Ai-je réellement vécu cette scène... ou ai-je passé tout mon temps à penser à la manière dont je la raconterais ?

Parfois, la meilleure façon de préparer un texte... est d'oublier, pendant quelques minutes, que l'on devra un jour l'écrire.

La réunion est terminée. Les conversations s'éteignent peu à peu. Une poignée de main dure une seconde de plus que les autres. Deux personnes échangent un sourire.

Rien d'extraordinaire. Rien qui attirera les projecteurs. Et pourtant...

C'est souvent dans ces instants presque invisibles que naît ce que nous chercherons ensuite, pendant des heures, à mettre en mots.

PARTIE 4

Transmettre et faire grandir

*Le plus beau message
est celui qui fait naître d'autres voix.*



*Alors ce livre ne t'appartiendra plus.
Il aura commencé sa propre histoire.*

Ce que nous laissons derrière nous

Il existe une question que nous nous posons rarement lorsque nous écrivons.

Non pas : **Qu'allons-nous publier ?**

Mais : **Qu'allons-nous laisser derrière nous ?**

La différence paraît minime.

Elle change pourtant complètement la manière de communiquer.

Nous passons beaucoup de temps à préparer un article, une page Internet, une publication sur les réseaux sociaux. Nous réfléchissons au titre, aux photographies, aux formulations, au moment où le texte sera diffusé. Puis nous publions. Très vite, un autre sujet apparaît. Une autre réunion. Une autre action. Une autre histoire.

La communication avance souvent au rythme du calendrier.

La mémoire, elle, suit un tout autre chemin.

Pendant près de 10 ans, j'ai publié un post par jour sur les actualités du site de ma société. Pourtant, je serais incapable de retrouver aujourd'hui une seule des phrases utilisées.

Pourtant, il m'arrive encore de me souvenir avec précision d'une personne rencontrée il y a plusieurs années, d'un regard échangé au détour d'une conversation ou d'une émotion ressentie au cours d'une action dont j'ai oublié presque tous les détails.

Cette disproportion m'interroge.

Nous passons des heures à choisir les mots. Ce sont souvent les rencontres qui demeurent.

J'ai progressivement compris que mon véritable travail ne consistait pas seulement à produire de bonnes pages. Je cherchais, sans toujours le formuler ainsi, à créer des souvenirs. Non des souvenirs du site lui-même, mais des souvenirs des personnes que le site permettrait peut-être de rencontrer un jour.

Cette prise de conscience a déplacé la manière d'évaluer mon travail. J'ai commencé à me demander ce qu'elle rendait possible.

Une publication peut informer. Une autre peut donner envie de participer. Une troisième peut encourager quelqu'un qui hésitait depuis longtemps à franchir une porte.

Nous ne maîtrisons jamais entièrement ces conséquences. Et c'est sans doute ce qui rend notre responsabilité si belle.

Je repense souvent aux enseignants qui découvrent, des années plus tard, qu'une phrase prononcée presque par hasard a marqué durablement l'un de leurs élèves. Ils ne s'en souvenaient plus. L'élève, lui, l'avait emportée avec lui pendant des années.

La communication possède parfois cette même discrétion.

Nous ignorons presque toujours quels mots continueront leur chemin bien après que nous les aurons oubliés.

Cette idée invite à une certaine humilité. Nous ne pouvons pas décider de ce qui touchera quelqu'un. Nous pouvons seulement écrire avec suffisamment de sincérité pour que cette rencontre soit possible.

Les associations vivent de ces traces invisibles.

Un ancien membre revient après plusieurs années parce qu'il se souvient de l'accueil qu'il avait reçu. Un jeune adulte choisit de devenir bénévole parce qu'il n'a jamais oublié le camp auquel il avait participé adolescent. Un partenaire accepte de soutenir un projet parce qu'une relation de confiance s'est construite patiemment au fil des rencontres.

Aucun de ces choix ne naît d'un seul article.

Ils sont le résultat d'une multitude de gestes, de paroles et d'attentions qui, peu à peu, ont laissé leur empreinte.

Le communicant devrait penser son travail de cette manière. Non comme une succession de publications. Mais comme une longue conversation.

Chaque texte reprend là où le précédent s'était arrêté. Chaque photographie ajoute un détail au récit. Chaque témoignage approfondit une relation déjà commencée. Peu à peu, une histoire commune se construit. Elle ne ressemble pas à une campagne de communication.

Elle ressemble davantage à une confiance qui grandit.

Les communicants n'écrivent pas seulement pour leurs contemporains. Ils facilitent aussi le chemin de ceux qui découvriront l'association demain.

Cette perspective change beaucoup de choses.

Nous cessons de chercher le texte parfait. Nous cherchons le texte utile. Celui qui permettra à une personne de se sentir attendue. Celui qui donnera envie d'oser une première rencontre. Celui qui, des années plus tard peut-être, reviendra discrètement à la mémoire de quelqu'un au moment où il devra prendre une décision.

Depuis quelque temps, lorsque je ferme mon ordinateur après avoir terminé un article, une seule question m'accompagne encore.

Qu'est-ce que cette page permettra peut-être à quelqu'un de vivre ?

Je découvre que cette question est beaucoup plus exigeante que toutes celles que je me posais auparavant.

Parce qu'elle ne parle plus du texte. Elle parle de la vie qui commencera peut-être après lui.



Le phare

Les publications disparaissent.

Les relations demeurent.

La véritable mesure d'une communication ne se trouve pas dans sa diffusion, mais dans ce qu'elle rend possible longtemps après avoir été oubliée.



La boussole

Cette page cherche-t-elle à laisser une impression... ou à ouvrir un chemin ?

Les impressions s'effacent. Les chemins continuent d'être empruntés.

La dernière page est publiée. Le site est terminé. Les statistiques continueront à évoluer pendant quelque temps. Puis elles seront remplacées par d'autres.

Quelque part pourtant, une personne franchira la porte d'un club pour la première fois. Elle ignorera probablement quel article l'a conduite jusqu'ici. Elle saura seulement qu'elle a eu envie de venir.

Et peut-être qu'au fond, c'était cela, depuis le premier jour, la véritable ambition de toute communication.

Donner envie d'appartenir

Il existe une question silencieuse que se pose presque toute personne qui découvre une association.

Elle ne demande pas immédiatement quelles sont les activités proposées. Elle ne s'intéresse pas encore aux statuts, aux commissions ou à l'organisation.

Elle cherche d'abord à répondre à une interrogation beaucoup plus intime : **Est-ce que je pourrais être heureux parmi ces personnes ?**



Nous oublions souvent cette question parce qu'elle n'est jamais formulée. Pourtant, elle accompagne chaque visiteur qui franchit une porte pour la première fois, chaque internaute qui découvre un site, chaque personne qui hésite à envoyer un premier message.

Avant de rejoindre une association, nous essayons d'imaginer la vie qui nous y attend.

Pendant longtemps, j'ai cru que communiquer consistait à présenter ce que nous faisons. Puis j'ai compris que cela ne suffisait pas. Une liste d'activités informe. Elle ne permet pas toujours de se projeter.

Nous n'avons pas besoin de savoir seulement ce qu'une association organise.

Nous avons besoin d'imaginer ce que nous pourrions y vivre.

Cette différence est discrète.

Elle transforme pourtant toute la communication.

Combien de fois j'ai relu les pages en me mettant à la place d'une personne qui ne connaissait rien aux Lions !

Très vite, une évidence est apparue. Je répondais parfaitement aux questions que se posaient les membres.

Beaucoup moins à celles que se posaient les visiteurs.

Les premiers cherchaient des informations. Les seconds cherchaient un signe. Une preuve qu'ils pourraient, eux aussi, trouver leur place.

À partir de ce moment-là, j'ai commencé à écrire autrement.

J'ai moins parlé des structures. J'ai davantage raconté les personnes.

J'ai moins expliqué le fonctionnement. J'ai davantage montré les rencontres.

Sans m'en rendre compte, j'étais passé d'une logique de présentation à une logique d'appartenance.

Toutes les associations devraient se poser cette question.

Non pas : **Que voulons-nous montrer ?**

Mais : **Que voulons-nous que les autres aient envie de rejoindre ?**

La réponse ne se trouve presque jamais dans les grands projets.

Elle apparaît dans les détails. Un accueil chaleureux. Un repas partagé. Une conversation qui continue après la réunion. Un membre qui prend des nouvelles d'un autre sans raison particulière.

Ces gestes semblent modestes.

Ils racontent pourtant beaucoup mieux une communauté que les plus belles descriptions.

Je repense souvent à une remarque entendue lors d'une réunion où nous avions quelques invités.

L'un d'eux a simplement dit :

« J'ai eu l'impression que vous vous connaissiez depuis toujours... et pourtant vous m'avez fait une place immédiatement. »

Cette phrase ne figurera jamais dans un rapport d'activité. Elle dit pourtant davantage sur l'identité d'un club que bien des présentations officielles.

Nous confondons parfois recrutement et invitation.

Recruter consiste à convaincre quelqu'un de venir. Inviter consiste à lui donner envie de partager ce que nous vivons déjà.

Les associations qui traversent le temps maîtrisent rarement la première démarche. Elles excellent presque toujours dans la seconde.

Elles ne cherchent pas à séduire.

Elles donnent simplement envie d'appartenir.

Nous devons cesser de demander : **Comment attirer de nouveaux membres ?**

Commençons à nous demander : **Comment raconter une communauté dans laquelle quelqu'un pourrait se reconnaître ?**

La différence est immense.

Elle supprime les discours qui impressionnent.

Elle conserve les scènes qui rassurent.

Parce qu'au fond, personne ne rejoint une organisation.

Nous rejoignons toujours des personnes.

Et ce sont elles qui donnent un visage à toutes les valeurs dont nous parlons.



Le phare

Les personnes ne cherchent pas seulement une activité.

Elles cherchent un lieu où elles pourront se sentir attendues, utiles et reconnues.

La communication la plus juste ne vend pas une organisation.

Elle permet à chacun d'imaginer la place qu'il pourrait y trouver.



La boussole

En lisant cette page, un inconnu découvrira-t-il seulement ce que nous faisons... ou pourra-t-il s'imaginer parmi nous ?

La différence est essentielle.

Une page bien écrite informe.

Une page habitée donne envie de franchir une porte.

Un visiteur quitte le site Internet. Il ne connaît encore aucun prénom. Il ignore presque tout du fonctionnement de l'association. Et pourtant...

Quelque chose l'accompagne. Le sentiment qu'il pourrait, lui aussi, trouver sa place dans cette histoire.

C'est à cet instant qu'une communication cesse d'être un simple message. Elle devient une invitation.

Donner envie de continuer

Les associations ne commencent jamais avec nous. Et elles ne s'arrêtent jamais à nous.

Cette évidence paraît presque banale.

Elle change pourtant profondément notre manière de communiquer.

Lorsque nous racontons une action, nous avons parfois l'impression de décrire un événement isolé. En réalité, nous écrivons un chapitre d'une histoire commencée bien avant notre arrivée et qui continuera longtemps après notre départ. Cette perspective invite à une certaine humilité. Nous ne sommes pas les auteurs de cette histoire. Nous en sommes seulement les passeurs, pour un moment.

En rédigeant les textes du site du district, je parlais d'un club, d'une action, d'un projet, puis je me souvenais qu'une autre équipe avait lancé cette initiative plusieurs années auparavant. D'autres la poursuivraient demain. Les noms changeaient. Les responsabilités aussi. Pourtant, quelque chose demeurerait. Une manière d'accueillir. Une manière de servir. Une manière de considérer les autres.

Je me suis alors demandé ce qu'un site Internet pouvait réellement transmettre.

Certainement pas seulement des informations.

Il pouvait transmettre une continuité.

Il pouvait faire sentir à un visiteur qu'en franchissant cette porte, il ne rejoignait pas seulement une organisation. Il entrait dans une histoire qui l'attendait depuis longtemps.

Nous parlons souvent d'héritage comme d'un regard tourné vers le passé. Je crois qu'il est d'abord un regard tourné vers l'avenir. Nous recevons quelque chose pour avoir la possibilité de le transmettre à notre tour. Rien ne nous appartient tout à fait. Nous ne faisons que prolonger ce que d'autres ont commencé.

Les bénévoles connaissent bien cette sensation. Ils reprennent une activité imaginée par leurs prédécesseurs. Ils l'améliorent parfois. Ils l'adaptent souvent. Puis ils la confient à d'autres. Ils ne cherchent pas à laisser leur nom. Ils cherchent à laisser l'action un peu plus forte qu'ils ne l'ont trouvée.

La communication devrait poursuivre la même ambition.

Non pas raconter une réussite personnelle.

Mais permettre à l'histoire de continuer.

Ceux qui ont bâti les cathédrales savaient qu'ils ne verraient jamais l'œuvre achevée. Ils taillaient pourtant chaque pierre avec le même soin que s'ils avaient assisté à son

inauguration. Leur motivation ne venait pas de l'idée d'en profiter eux-mêmes. Elle venait de la conviction que leur travail avait un sens, même lorsqu'il bénéficierait à d'autres.

Les associations possèdent quelque chose de cette patience.

Chaque génération prépare discrètement le terrain pour la suivante.

Un président accueille un nouveau membre qui deviendra peut-être président à son tour. Un responsable jeunesse accompagne un adolescent qui, quelques années plus tard, guidera d'autres jeunes. Une communicante publie aujourd'hui une histoire qui donnera peut-être à quelqu'un l'envie de s'engager demain.

Nous ne voyons presque jamais ces conséquences.

Elles existent pourtant.

Cette manière de regarder le temps change profondément notre manière d'écrire.

Nous cessons de penser uniquement au lecteur d'aujourd'hui.

Nous écrivons aussi pour celui qui découvrira l'association dans un an, dans cinq ans, peut-être davantage.

Nous ne savons pas qui il sera.

Nous pouvons déjà lui souhaiter la bienvenue.

Cette page donnera-t-elle envie à quelqu'un de prolonger cette histoire demain ?

Cette question transforme beaucoup de choses. Elle m'empêche de rechercher l'effet spectaculaire. Elle me ramène presque toujours vers les personnes.

Parce que les projets évoluent.

Les organisations changent.

Les outils se remplacent.

Mais les histoires humaines continuent de relier les générations.

C'est peut-être cela, finalement, la plus belle mission d'un communicant. Écrire de telle manière qu'un inconnu puisse un jour reprendre le fil là où nous l'aurons laissé.



Le phare

Une association ne cherche pas seulement à raconter son passé.

Elle prépare déjà son avenir.

Communiquer, c'est transmettre suffisamment de sens pour que d'autres aient envie de poursuivre ce qui leur sera un jour confié.



La boussole

Cette page raconte-t-elle seulement ce que nous avons fait...
ou donne-t-elle envie à quelqu'un de poursuivre ce que nous
avons commencé ?

*Les souvenirs honorent le passé. Les invitations construisent
l'avenir.*

*La réunion est terminée. Les clés changent de main. Une
nouvelle équipe prend doucement le relais.*

*Les anciens échangent un dernier regard avec ceux qui arrivent.
Ils savent qu'ils ne contrôlent plus la suite. Et cela ne les inquiète
pas.*

*Parce qu'au fond, ils n'avaient jamais voulu écrire toute
l'histoire.*

*Ils espéraient seulement laisser un chapitre suffisamment
vivant pour que quelqu'un ait envie d'en écrire le suivant.*

Choisir l'espérance

Il existe une question que l'on pose rarement aux bénévoles : **Pourquoi continues-tu ?**

Après tout, ils pourraient répondre qu'ils manquent de temps. Que les difficultés sont nombreuses. Que les besoins semblent parfois immenses. Que leurs actions ne changeront jamais, à elles seules, le monde.

Et pourtant... ils reviennent. Semaine après semaine. Année après année.

Cette fidélité m'interroge.

Elle ne s'explique ni par les statistiques, ni par les récompenses, ni par la recherche de reconnaissance. Elle naît d'une conviction beaucoup plus discrète.

La certitude que chaque geste compte.

Même lorsqu'il paraît minuscule.

J'ai entendu des dizaines d'histoires. Aucune ne ressemblait à une victoire éclatante. Personne ne prétendait avoir résolu un grand problème de société. Les bénévoles parlaient d'une visite, d'un repas partagé, d'un jeune encouragé, d'une personne écoutée quelques minutes de plus que prévu.

Pris séparément, ces récits semblaient modestes. Ensemble, ils dessinaient une autre manière d'habiter le monde.

Les associations vivent d'abord de cette espérance-là.

Elles ne prétendent pas tout transformer.

Elles refusent simplement de croire que rien ne peut changer.

Cette nuance est essentielle.

L'optimisme attend que les choses s'améliorent. L'espérance choisit d'agir, même lorsque rien ne garantit le résultat.

Les bénévoles connaissent cette différence.

Ils organisent une collecte sans savoir combien de personnes viendront. Ils lancent un projet sans être certains qu'il réussira. Ils accueillent un nouveau membre sans savoir combien de temps il restera. Ils continuent malgré cette incertitude.

Peut-être même grâce à elle.

Je repense souvent à ces arbres que les Lions plantent dans tant de régions du monde.

Celui qui glisse aujourd'hui un jeune plant dans la terre sait parfaitement qu'il ne verra peut-être jamais cet arbre dans toute sa maturité.

Il plante malgré tout.

Parce que son geste ne dépend pas de ce qu'il verra.

Il dépend de ce qu'il espère.

La communication devrait porter cette même respiration.

Nous sommes parfois tentés de raconter uniquement les réussites visibles, les projets accomplis, les objectifs atteints.

Nous oublions que les associations sont surtout des lieux où des femmes et des hommes acceptent de commencer des histoires dont ils ne connaîtront jamais la fin.



Cette perspective change profondément la manière d'écrire.

Nous cessons de raconter seulement ce qui a été obtenu.

Nous racontons aussi ce qui a été tenté.

Le courage d'essayer.

La persévérance.

La confiance.

Toutes ces réalités qui n'entrent dans aucun tableau statistique.

Pendant plusieurs mois, une idée est revenue régulièrement dans nos discussions.

Nous ne voulions pas construire un site qui donne l'impression que tout est facile.

Nous voulions construire un site qui donne envie de participer.

La différence est immense.

Le premier montre une organisation parfaite.

Le second montre une communauté qui avance.

Les lecteurs reconnaissent instinctivement cette différence.

Ils ne cherchent pas des héros.

Ils cherchent des personnes qui leur donnent envie de croire que leur propre engagement aura, lui aussi, une valeur.

Depuis quelque temps, lorsque je termine un récit, je me demande rarement si l'histoire est impressionnante.

Je me demande plutôt si elle donne envie d'agir.

Pas forcément de rejoindre une association.

Simple de faire, demain, un geste que l'on n'aurait peut-être pas fait aujourd'hui.

Je découvre que c'est probablement la plus belle conséquence qu'un texte puisse espérer.

Non pas convaincre.

Mettre doucement quelqu'un en mouvement.

Au fond, les associations ne vivent pas uniquement de leurs projets.

Elles vivent de cette confiance obstinée qu'un geste, même modeste, peut rejoindre la vie de quelqu'un.

La communication possède le privilège de rendre cette confiance visible.

Et peut-être est-ce déjà beaucoup.



Le phare

Les associations ne sont pas construites sur la certitude du succès.

Elles avancent grâce à la conviction que chaque geste compte, même lorsqu'il semble presque invisible.

Communiquer, c'est transmettre cette espérance sans jamais la transformer en slogan.



La boussole

Cette page raconte-t-elle seulement ce qui a été réalisé... ou donne-t-elle aussi envie de croire qu'un geste personnel peut encore faire une différence ?

Les résultats inspirent parfois l'admiration.

L'espérance, elle, donne envie d'agir.

Le dernier bénévole quitte la salle. Avant d'éteindre la lumière, il replace une chaise que personne n'aurait remarquée.

Demain, quelqu'un s'y assiera sans savoir qui l'a déplacée. Il n'y pensera jamais.

Et pourtant...

Les associations vivent peut-être précisément de ces gestes dont personne ne connaîtra jamais l'auteur, mais dont tout le monde bénéficiera un jour.

Regarder

Il existe une étrange sensation lorsque l'on referme un livre qui nous a accompagné longtemps.

Nous avons l'impression que rien n'a changé.

Les mêmes rues sont devant nous. Les mêmes personnes. Les mêmes habitudes.

Et pourtant...

Quelque chose n'est plus tout à fait pareil.

Ce n'est pas le monde qui s'est transformé. C'est notre manière de le regarder.

J'aimerais croire que ce livre produit un effet de cette nature.

Je n'espère pas qu'il te fasse écrire autrement dès demain. Je n'espère même pas qu'il te donne davantage d'idées.



J'espère simplement qu'il ralentisse un peu ton regard.

La prochaine fois que tu entreras dans une réunion, peut-être remarqueras-tu celui qui prépare la salle avant l'arrivée des autres.

Peut-être verras-tu cette personne qui s'assied spontanément près d'un nouveau venu.

Peut-être entendras-tu une conversation que tu aurais laissée passer auparavant.

Peut-être prendras-tu une photographie différente.

Ou peut-être n'en prendras-tu aucune.

Parce que certains instants demandent seulement à être vécus.

C'est tout ce que ce livre a essayé de raconter.

Pendant longtemps, je pensais que la communication consistait à rendre les associations plus visibles. Aujourd'hui, je crois qu'elle consiste surtout à rendre visibles les personnes qui les rendent possibles.

La nuance paraît discrète.

Elle a changé ma manière d'écrire.

Elle a surtout changé ma manière de rencontrer les autres.

Je pensais construire un outil. Au fil des mois, j'ai découvert des histoires. Puis des visages. Puis des gestes.

À la fin, j'avais bien créé un site Internet. Mais j'avais surtout appris à regarder.

C'est le plus beau cadeau que ce projet pouvait me faire.

Depuis les premières pages de ce livre, j'ai parlé de mots, de photographies, de silence, de temps, de confiance, de transmission, de présence.

En réalité, j'ai toujours parlé de la même chose.

Cette manière de dire à quelqu'un : « **Pendant quelques instants, ce que tu vis mérite que je m'y intéresse.** »

Je ne connais pas de plus belle définition de la communication.

Les outils changeront. Les réseaux sociaux évolueront. Les sites Internet seront remplacés. L'intelligence artificielle écrira probablement de mieux en mieux.

Tout cela arrivera. Et tout cela est normal.

Mais aucune technologie ne remplacera jamais un regard capable de remarquer ce que tout le monde avait fini par ne plus voir.

Aucun logiciel ne décidera qu'un bénévole qui replie une table mérite autant d'attention qu'un président qui prononce un discours.

Aucun algorithme ne ressentira ce qui se joue dans un silence partagé entre deux personnes.

Parce que la communication ne commence jamais dans un ordinateur. Elle commence dans une présence.

Je referme ce livre avec une seule certitude.

Les associations n'ont pas besoin de devenir plus extraordinaires.

Elles le sont déjà.

Elles ont seulement besoin que quelqu'un accepte, de temps en temps, de raconter ce que l'habitude avait rendu invisible.

Si ces pages t'ont donné envie de regarder un peu plus longtemps avant d'écrire...

Alors elles auront atteint leur but.

Si elles t'ont donné envie d'écouter une histoire jusqu'au bout avant de chercher un titre...

Alors elles auront fait un peu plus encore.

Mais si, un jour, tu te surprends à rentrer chez toi après une réunion en pensant non pas à l'article que tu vas publier, mais au sourire d'une personne, à une poignée de main, à un geste de générosité presque invisible...

Alors ce livre ne t'appartiendra plus.

Il aura commencé sa propre histoire.

Et c'est exactement ce que j'espérais.

Merci d'avoir pris le temps de regarder avec moi.

Le reste t'appartient désormais.