

## Bordeaux

## Les écrivains publics du numérique

**ASSOCIATION** À Graphite, les écrivains publics sont aussi des juristes. Bien placées pour mesurer la fracture numérique des plus précaires

CATHERINE DARFAY  
c.darfay@sudouest.fr

Vraiment, Isabel (1) ne sait plus comment faire avec cette histoire de carte grise pour son scooter. Depuis novembre, on ne fait plus la queue à la préfecture : la procédure est informatisée. Le dossier d'Isabel est bloqué dans les limbes informatiques. La voici face à Julie Deloison, écrivain public 2.0 de l'association Graphite.

Il faudra trois quarts d'heure pour débrouiller l'affaire : en fait, Isabel a préalablement abouti sur un site privé d'aide aux démarches qui, sans être forcément frauduleux, l'a délestée de 40 €. Julie lui recrée un « vrai » compte sur le site, officiel, celui-là, de l'Agence nationale des titres sécurisés. Cette fois, ça devrait le faire. Pour les 40 euros envolés, Isabel se résigne. « Cela fait cinq ans qu'on alerte sur le fait que le numérique augmente le non-recours aux droits », témoigne Gaëlle Laruelle, la créatrice de l'association. « Pour les plus précaires, la dématérialisation accélérée des démarches administratives est une source de tracas supplémentaires : un allocataire du RSA sur deux n'a jamais utilisé un ordinateur, or il faut déclarer ses ressources tous les trimestres via l'informatique ! »

#### Juristes d'abord

L'alerte a fini par être entendue. L'atelier devient ainsi plate-forme de formation pour les travailleurs sociaux confrontés au même problème et développe avec le Conseil départemental le projet HandiNum qui vise à rendre accessibles aux handicapés les démarches numériques.

À Graphite, Gaëlle Laruelle, Julie Deloison et Iris Messemann ne sont pas forcément des as en informatique. Elles s'y sont mises, bien obligées. En revanche, elles sont juristes. Donc outillées pour débrouiller les tracas avec la CAF, les impôts, la

CPAM... « L'idée, c'est de mettre le droit au service de ceux qui en ont besoin », décrit Gaëlle Laruelle. « J'ai l'impression d'avoir toujours fait ce travail de médiation : j'ai été étudiante en droit dans un quartier populaire de Toulouse et tout le monde venait me voir pour les démarches administratives. Je n'y comprenais rien mais j'avais l'avantage de savoir où chercher. »

Créée en 2006, Graphite essaie grandes et petites misères. Ce matin-là, Nadia est aussi venue à la permanence du cours Balguerie-Stuttenberg : son dégât des eaux n'a toujours

pas été réparé malgré d'innombrables coups de téléphone où la locataire n'arrive jamais à joindre la bonne personne. Julie rédige une lettre au bailleur social pour lui rappeler l'obligation de fournir un logement décent.

Malik, lui, a travaillé quatre mois sans contrat ni fiche de paie sur un chantier à Mérignac. À peine s'il vient de toucher une partie de son dû, de la main à la main. Gaëlle Laruelle tourne à l'intention de l'employeur une lettre suffisamment bardée de termes juridiques pour qu'il comprenne qu'il a plutôt intérêt à régulariser la situation de Malik. Et celle des autres : l'ouvrier est aussi venu pour ça.

#### Faire sens

Le lendemain, à Bacalan, à Villeneuve-d'Ormon ou à Floirac, ce sera d'autres galères. Sur ordi ou pas, un tiers du public de l'association a du mal avec la langue. « Nous sommes un petit maillon dans la chaîne sociale », définit Gaëlle Laruelle. Les usagers de ces consultations gratuites sont



Julie Deloison, Iris Messemann et Gaëlle Laruelle dans la permanence de Graphite, cours Balguerie-Stuttenberg.

PHOTO GUILLAUME BONNAUD

d'ailleurs adressés par les centres sociaux, MDSI (Maisons départementales de la solidarité et de l'insertion), permanences juridiques, bureaux de poste et autres acteurs sociaux. Du coup, l'activité de l'association ne fait que croître : 520 permanences ont été tenues en 2017 dans une vingtaine de lieux différents, dans toute l'agglomération.

Il pourrait y en avoir beaucoup plus, tant les difficultés face au numérique accroissent la durée des ren-

dez-vous. Pour le moment, les filles restent à trois. Histoire de garder une taille humaine à la structure. C'est comme ça que Julie, embauchée à Graphite il y a un an y trouve son compte : « Je voulais préparer le barreau et je ne connaissais pas le champ social. Là, je mesure combien notre travail a un sens. »

Ce n'est pas Isabel, Nadia, ou Malik qui diront le contraire.

(1) Les prénoms ont été changés.

#### Des ordinateurs avec de l'aide autour

En février dernier, le Conseil départemental d'accès au droit (CDAD) a présenté un rapport, auquel a participé l'atelier Graphite, qui pointait la nécessité de former des travailleurs sociaux et les personnels d'accueil et prescrivait le maintien d'un accueil physique dans les services publics pour les usagers qui en ont besoin (lire notre édition du 19 février).

On n'en est pas encore tout à fait là. Mais les ordinateurs sont de plus en plus accessibles dans les lieux publics, y compris avec des personnes-ressources pour guider les utilisateurs. Toutes les bibliothèques de la ville sont ainsi équipées de machines en libre accès, certaines, comme à Mériadeck, permettant l'autoformation pour s'initier à l'informatique, à la recherche d'emploi, à une langue...

Quant à l'atelier Sésame, à Saint-Michel, il fournit accès à Internet et aide à l'acquisition de compétences informatiques. Le service est gratuit sur présentation d'une carte de bibliothèque de la ville.

D'autre part, Emmaüs a ouvert l'an dernier aux Aubiers, un centre Emmaüs Connect où des bénévoles aident les personnes en insertion à se débrouiller en informatique et à utiliser les applis du quotidien. 700 personnes ont été accueillies en moins d'un an.

#### Des plumes pour tous les goûts

**PROFESSION** Certains écrivains publics exercent aussi au profit des récits privés

Écrivain public ? La profession n'est ni sanctionnée par un diplôme ni véritablement réglementée. Elle a malgré tout son académie, l'AEPP et son syndicat, le SNPCE. Signataire sur son site Internet d'un code éthique, celui-ci préfère la dénomination « prestataire et conseil en écriture » et en recense 400 sur toute la France.

La plupart exercent en libéral ou sous le statut d'auto-entrepreneur, certains sont employés par des associations ou des collectivités locales. La définition de « prestataire et conseil en écriture » exclut les juristes et les écrivains tout court, qui ne travaillent pas (normalement) sur commande.

#### « L'écriture pour les autres »

Les tâches n'en sont pas moins variées : animation d'ateliers d'écriture, webédition, rédaction de notes, dépliants et autres documents ou de biographies. « C'est vrai que cela ne veut pas dire grand-chose, écrivain public. Dans l'esprit des gens, c'est surtout la rédaction de CV ou de lettres de motivation. Moi,

j'essaie plutôt d'enlever l'adjectif public », reconnaît Karinne Michel. Installée depuis 2007 et à la tête du site « Abracadabra, conte-moi », cette passionnée de « l'écriture pour les autres » a choisi de mettre sa plume au service des récits que lui livrent ses clients : parfois « nègre » pour des romanciers, elle rédige aussi souvenirs et biographies.

Souvent, ce sont des enfants ou petits-enfants qui offrent le livre-souvenir aux parents ou grands-parents. Chargée à ces derniers de raconter leur vie, et à Karinne Michel de la mettre en forme au fil des rencontres. « Disons que, comme je ne sais pas faire la partie sociale, je vends mon écriture et mes compétences. Une biographie facturée 2 500 euros peut prendre plusieurs mois. »

Difficile d'en vivre dans ces conditions. Comme d'autres écrivains publics, la Bordelaise pratique aussi l'écriture pour les entreprises. Il paraît que certains chefs d'entreprise ont besoin d'une plume pour des discours bien troussés...

C. D.