

Plaidoyer pour la reconnaissance du métier d'écrivain public socionumérique



EP & CO

Collectif des écrivains publics
socionumériques

Sommaire

1

Notre métier

Au service des usagers des services publics les plus fragiles
Pour leur permettre d'exercer leur pleine citoyenneté

2

Un collectif est créé

A l'issue de la rencontre nationale de mai 2024, un collectif devient
l'interlocuteur des pouvoirs publics

3

Les attentes des EP

Le métier ne doit plus passer sous les radars des "aidants", qu'ils soient
sociaux ou numériques. Nous sommes une composante de l'accès aux
droits

4

En images

Mieux que des mots, une vidéo de 8 minutes sur notre journée de
rencontre, nos préoccupations. Les acteurs demandent une
reconnaissance de notre métier, comme "composante de l'accès aux
droits"

1

Notre métier : écrivain public socionumérique

C'est dans un contexte de complexification et de dématérialisation des droits sociaux que le métier d'écrivain public socionumérique a trouvé **une place inédite**

Illettrisme, âge ou incompréhension des langages administratifs et numériques : nos publics sont très nombreux et évalués à 20 % de la population

Le phénomène de ce non-recours est désormais bien connu de tous et documenté par la recherche scientifique.

Ces personnes que nous recevons lors de nos permanences et les démarches que nous accomplissons ensemble sont bien les traces d'un métier fait pour résister à l'étiollement des services publics

Qui leur vient en aide ? Qui leur garantit un accès aux droits éclairé ? Qui écrit à leur place ?

Un questionnaire adressé à 200 confrères fait état d'une activité très soutenue. Les 86 répondants font état d'une activité intense : recevoir chacun jusqu'à 1000 usagers par an. Mais, combien encore de personnes ne recourent pas à leurs droits ?

Alors que les politiques publiques qui luttent contre le non-recours font le pari de la dématérialisation des démarches et de la formation des usagers, nous mesurons chaque jour à quel point cette orientation n'est pas tenable. S'adapter à ce nouvel environnement en complexification permanente nécessite des capacités que tout le monde ne peut pas développer. Dématérialiser, c'est invisibiliser les non-recourants qui n'ont plus de place comme citoyen

Le travail concret de l'écrivain public est de matérialiser les liens entre l'administré et le service public et de faire en sorte qu'à travers la maîtrise de ses droits, l'utilisateur compte comme un plein citoyen

L'écrivain public socionumérique - dernier maillon de la chaîne de l'accès aux droits - écrit pour les plus fragiles

La place de l'écrivain public socionumérique s'est peu à peu installée entre celle des agents des organismes sociaux, des médiateurs numériques et des administrations qui ferment leurs portes. Au cœur du petit droit, du droit quotidien, de l'infra, des papiers qu'il faut lire et des courriers ou formulaires qu'il faut remplir, nous sommes souvent leur dernier recours

Un métier non réglementé et pourtant essentiel qui doit évoluer

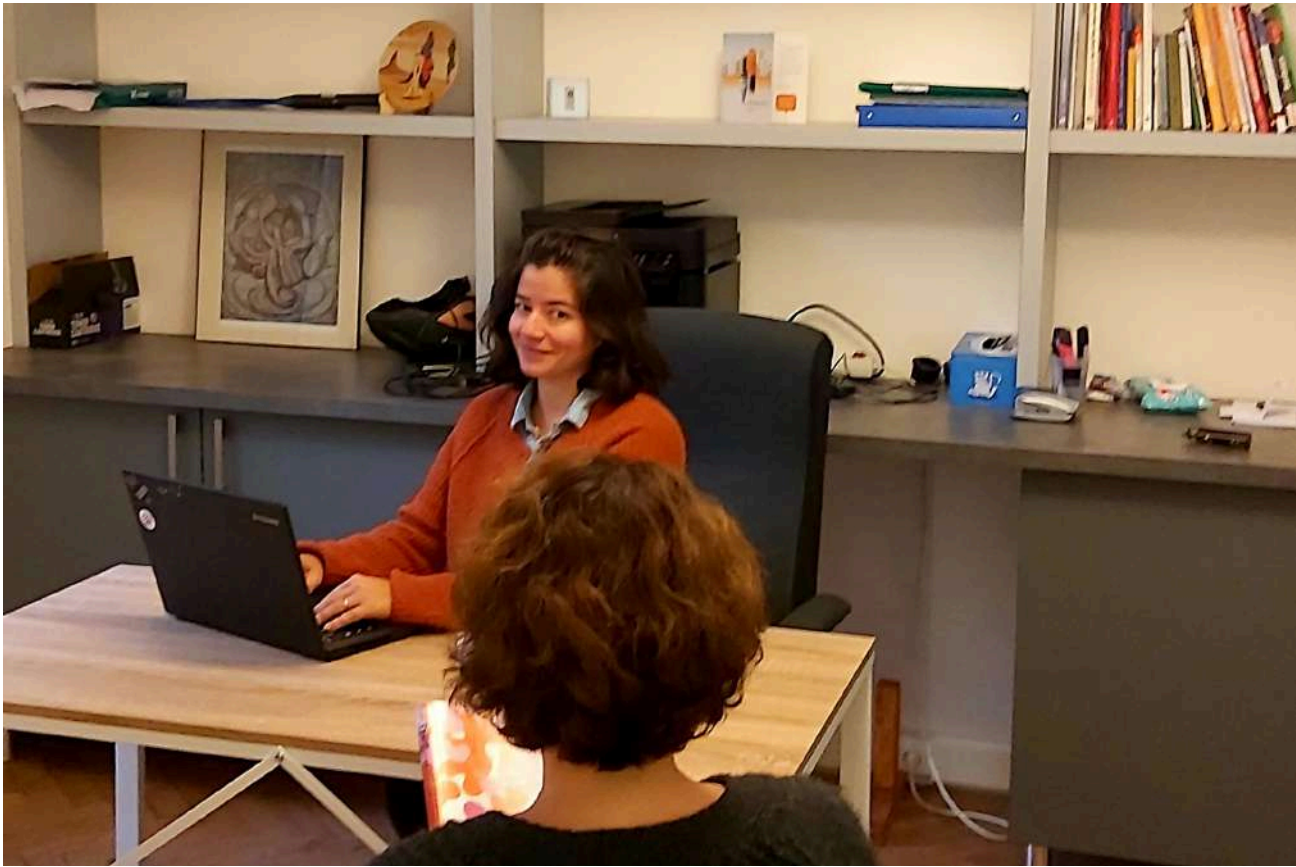
Sollicité par les administrations, les travailleurs sociaux, les avocats, les points justice, le réseau France Services, les mairies, les agents d'accueil des centres sociaux ou des bibliothèques municipales, l'écrivain public a aujourd'hui besoin que son travail soit reconnu, que sa mission soit inscrite dans la liste des "aidants", et financée à hauteur des besoins réels

Une telle valorisation garantira le maintien de notre métier comme passerelle entre les usagers et le service public. Il permettra de soutenir les 3 piliers du service public à savoir :

- continuité du service public,
- **égalité devant le service public**
- et adaptabilité du service public.

"Il y a aujourd'hui en France, un tiers de la population qui, pour une raison ou pour une autre, a des difficultés avec le numérique. Eh bien ça fait beaucoup d'usagers potentiels pour les écrivains publics !"

*Daniel Agacinski - Délégué général à la médiation,
Directeur de l'action territoriale auprès du Défenseur des droits*

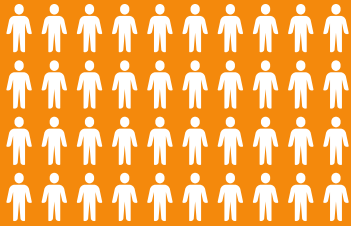


Complémentarités avec les acteurs de l'accès aux droits

<p>Travailleurs sociaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les EP rédigent courriers et dossiers ponctuels pour les plus fragiles • Ils exercent les recours gracieux et hiérarchiques utiles • Ils font le lien avec les médiateurs et professionnels du droit
<p>Conseillers numériques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les EP prennent le relai du 1^{er} niveau d'information numérique délivrée • Ils apportent des réponses sur le fond des démarches administratives • Ils sont spécialisés dans l'appui juridique et linguistique
<p>France service</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les EP viennent en appui d'expertise • Ils prennent en charge les démarches complexes (retraite, recours...) • Les EP peuvent recevoir sans RDV (ex : les personnes en errance)
<p>Associations partenaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les usagers font confiance au milieu associatif • Nous partageons la connaissance des territoires et des personnes • Nous complétons les offres de services dans la convivialité et confiance

Une rencontre nationale en mai 2024

40
PARTICIPANTS !



4 ATELIERS

1 TABLE RONDE

3 RETOURS
D'EXPÉRIENCE

40L
DE CAFÉ

100
PÂTISSERIES



2

Un collectif est créé
à l'issue de la convention
nationale du 24.05.2024

CONVENTION DU MÉTIER D'ÉCRIVAIN PUBLIC SOCIONUMÉRIQUE

9H : ACCUEIL CONVIVAL

9H30 : OUVERTURE DE LA JOURNÉE

10H00 : RETOURS D'EXPÉRIENCES MÉTIER

**11H00 : REGARDS CROISÉS : LA NÉCESSAIRE RECONNAISSANCE DU MÉTIER D'ÉCRIVAIN PUBLIC
SOCIONUMÉRIQUE**

Du diagnostic connu des difficultés d'accès au droit dans les quartiers populaires aux solutions : promotion d'un droit à l'écrit et professionnalisation du métier d'écrivain public socionumérique.

Delphine Jamet - Conseillère déléguée au numérique Bordeaux Métropole
Adjointe au Maire de Bordeaux

Daniel Agacinski - Délégué général à la médiation

Directeur de l'action territoriale auprès du Défenseur des droits

David Charbonnel - Maître de conférence en droit public à la Faculté de droit de Limoges

Denis Merklen - Professeur de sociologie, Université Sorbonne Nouvelle, CREDA-CNRS

14H - 15H30 : ATELIERS

16H : RESTITUTION DES ATELIERS

17H : CLÔTURE

VERRE DE L'AMITIÉ



Comment et pourquoi se fédérer ?

Pourquoi se fédérer ?

Le pourquoi est évident, il faut s'unir pour peser et obtenir une reconnaissance et des financements de fonctionnement et non plus seulement sur projet.

Exemple donné des associations de défense d'aide aux victimes qui jusqu'ici faisaient comme nous, multiplier les demandes de subventions/financements.

En 2015 suite à la vague d'attentats dont la France a été la cible, L'État a demandé un état des lieux de l'organisation de l'aide aux victimes ainsi qu'un rapport.

Parmi les préconisations les plus remarquables :

- **Création d'un agrément national permettant une délégation de service public**
- **Élaboration d'un référentiel national**
- **La signature de conventions pluriannuelles d'objectifs et de moyens (CPOM) avec les associations, afin de leur offrir plus de visibilité sur leur financement et de faire valoir les exigences de service attendues en retour par la puissance publique.** Ces modèles assureraient l'avenir de notre métier



Comment financer nos actions ?

Aujourd'hui, les subventions deviennent minoritaires dans le financement public. Le métier n'est plus attractif pour nos jeunes collègues

LES RESSOURCES NATIONALES ET LOCALES

Les collectivités locales de proximité (départements et communes) qui supportent la charge de nos financements devraient être relayées par des financements nationaux

LES AIDES FINANCIÈRES EUROPÉENNES

- Le Fond Social Européen (FSE)
- Le Fond Européen de Développement Régional (Feder)
- Délai d'obtention d'un fonds européen : 2 ans
- Le fond de cohésion

Difficiles à mobiliser, il est dommage que les Hubs n'aient pas souhaité les solliciter pour les faire "ruisseler" ainsi que l'État les y avait engagés

Quelles formations suivre ?

La construction de la formation idéale d'écrivain public

FORMATION LONGUE :

- Travail sur la posture : on touche des personnes fragiles. Il faut définir notre rôle et nos missions et s'adapter à des personnes en fragilité sociale
- Formation sur l'écoute de la demande : dépasser les présupposés, qualifier la démarche la plus utile, pédagogie
- Travail sur la responsabilité : notions de droits, d'organisation juridictionnelle, incapacités, contrats, droit des étrangers
- L'outil numérique : la culture digitale et l'utilisation des sites (ressources et techniques)
- L'écriture sociale : orthographe, syntaxe, grammaire
- S'outiller pour la veille

FORMATION COURTE :

- Maitriser les procédures administratives : rappel : + de 130 démarches récurrentes
- Cadre juridique : interagir avec les professionnels du droit
- Réseau, partenaires, territoires, compréhension de l'environnement : qui fait quoi ? quelles sont les structures sociales proches avec qui je peux entrer en contact pour travailler en complémentarité ?
- La posture et l'accueil des publics en fragilité
- La dématérialisation

FORMATIONS PRATIQUES

- Rédaction
- Décryptage des démarches administratives : cohérence, hiérarchie
- Des formations continues
 - Sur l'évolution des démarches dématérialisées
 - Sur la veille sociale

BESOINS INTERNES À LA PROFESSION

- Se connaître au sein d'un territoire : avec la CARSAT par exemple, pour se connaître et enrichir nos connaissances.
- Des interlocuteurs privilégiés au sein des administrations, pour pouvoir travailler sur les dossiers très épineux (comme avant !).
- GISTI : juristes spécialisés dans le droit des étrangers. Infos gratuites et payantes : nationalité, MNA, droits sociaux des étrangers.

Naissance du collectif

EP & CO

Collectif des écrivains publics
socio-numériques

Première création du collectif:
Un site collaboratif Yeswiki



3

Les attentes des écrivains publics : la reconnaissance du métier

Permettre aux citoyens les plus fragiles de garantir leur plein accès aux droits passe par une reconnaissance de notre métier

Cette reconnaissance passe notamment par la satisfaction d'au moins trois revendications

La première vise au **développement des formations d'écrivains publics socionumériques**. L'exigence d'une harmonisation et d'une institutionnalisation des formations est une base nécessaire pour professionnaliser sereinement notre métier. La "vocation" ne suffit plus !

La deuxième est liée à l'établissement de **règles déontologiques** encadrant la relation de travail de l'écrivain public avec l'utilisateur. Le collectif EP&CO travaille dans ce sens. En effet, le recours à ce service doit rester gratuit car il s'agit d'un service public. Une délégation de service public pourrait être envisagée

La troisième revendication est celle du **financement qui doit être pérennisé** et facilité afin de nous permettre d'assurer nos missions en nous consacrant pleinement à notre travail. L'incessant progrès de la complexité des mondes numériques (dématérialisation des procédures) et juridique (fragmentation des prestations sociales) est un horizon inexorable. De même, **le projet de garantir à chacun l'affirmation de ses droits sociaux est plus que jamais un horizon désirable**. Sa réalisation dépend de la reconnaissance que l'on voudra bien accorder au métier d'écrivain public socionumérique

"La prise en charge de l'utilisateur ne se fait plus par le service public, porteur de la prestation, mais par d'autres acteurs, bien souvent privés et notamment les écrivains publics. Ce n'est ni plus ni moins une forme d'externalisation qui vise à répondre à de nouveaux besoins, nouveaux besoins créés par la dématérialisation et notamment des besoins d'écrivains publics..."

On pourrait enfin envisager la consécration d'un droit d'accès au numérique et, surtout, pourquoi ne pas envisager la consécration d'un droit à l'écrit ? Il serait sans doute difficile à définir mais si l'on y parvenait, ce serait l'occasion de développer une véritable politique publique en matière d'écriture publique qui permettrait d'institutionnaliser, de protéger, peut-être de réglementer en partie et de sécuriser juridiquement et financièrement le métier d'écrivain public"

David Charbonnel, Maître de conférence en droit public à la Faculté de droit de Limoges

"L'utopie, c'est de se dire : « demain, ils ne viendront plus nous voir, ils seront autonomes et ils feront eux-mêmes. » Ça, il faut que ça continue d'être. C'est pour ça que ce métier est et restera cette singularité dans le cadre du travail social. Encore une fois, je suis écrivain public, mais écrivain public socionumérique. C'est-à-dire que j'interviens dans un endroit bien particulier. Et vis-à-vis de gens qui n'auraient pas les moyens dans un autre contexte de payer ces mêmes prestations. Pour moi, cette notion de service public et de rendre aux gens cette question de l'accès au droit est essentielle"

Franck Danger, écrivain public du Service d'écriture Publique SEP, enseignant à l'Université de Toulon

"Lorsqu'ils sortent de ton bureau, ils ont le sourire ! » Eh bien voilà, c'est leur apporter le sourire et leur apporter un soulagement. Ça c'est important, c'est dans la qualité de la relation humaine. Ensuite, sur la technique, on va dire, en ce qui me concerne en particulier, il y a beaucoup de socionumérique . C'est-à-dire, à la fois des personnes en difficulté qui me sont, pour certaines, adressées par les assistantes sociales, le CCAS et qui sont en difficulté avec le numérique qui maintenant est généralisé à toutes les démarches administratives. Donc, c'est le cumul de ces difficultés, on va dire sociales et numériques avec quelques fois des difficultés de langue qui sont les problématiques de ce public-là"

Anne Vigier, Écrivain public Passeur de mots

"Nous sommes face à des usagers captifs qui ont besoin d'être accompagnés dans l'accomplissement de leurs démarches.

Paradoxalement, il a fallu que les démarches numériques soient imposées et que les personnes soient tellement en difficulté pour les accomplir que notre métier s'est soudainement retrouvé dans la lumière ! Nous travaillons en complémentarité de services qui ont été créés comme les France services et les conseillers numériques.

Nous avons la tâche d'écrire à la place d'usagers des services publics qui n'ont pas la possibilité de le faire eux-mêmes. Ce n'est ni confidentiel, ni à cacher : c'est l'essence même de notre métier que nous revendiquons pleinement"

Gaëlle Laruelle, écrivain public juriste à l'atelier graphite

4

En images



Mieux que des mots, une vidéo de 8 minutes sur notre journée de rencontre.

8 heures de travail résumées en 8 minutes !

EP & CO

Collectif des écrivains publics
socio-numériques



Merci de votre lecture

ep.socionumerique@proton.me