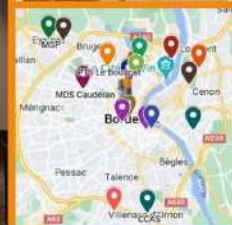


2023 Rapport moral et d'activité



écrivain public juriste
médiateur numérique



TIERS-TEMPS
Le mardi matin
se rencontrer pour s'entre-aider



2023 en images



L'équipage : des écrivains publics experts, polyvalents et engagés



Gaëlle LARUELLE

Iris MESSEMANNE

Julie DELOISON

Véronique IRATÇABAL

Clément CAILLETEAU

2006

2015

2017

2018

2023

Fondatrice de l'atelier graphite
Juriste droit privé/public
Gestion, statistiques
Formatrice créative

Juriste
Droit du travail
Formatrice
Administratif, comptabilité
Outils open source

Juriste
Droit des contrats
Droit du travail
Droit de la protection des majeurs

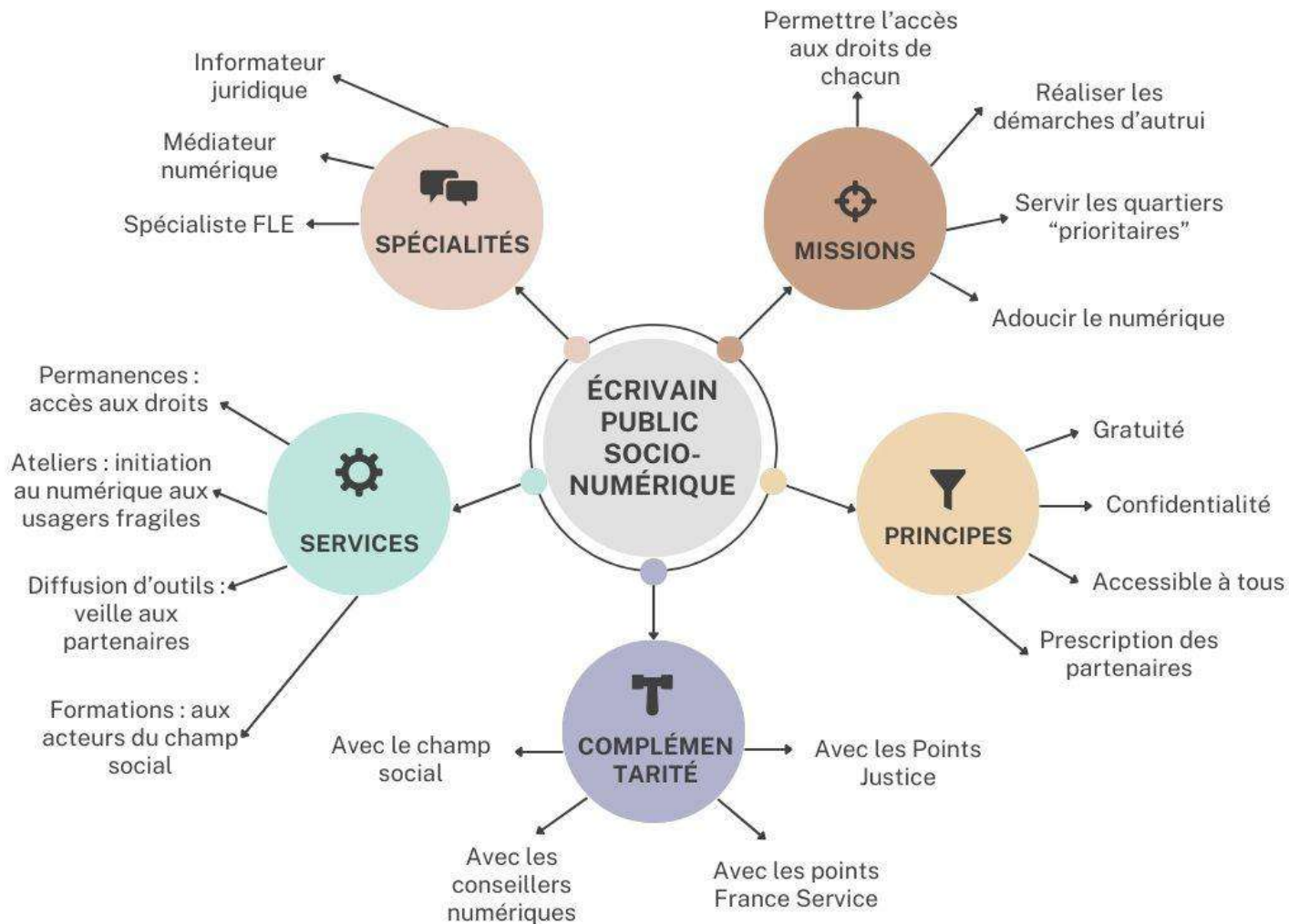
Anthropologue
Formatrice
spécialiste FLE et
interculturalité

Juriste
Droit du travail et de la
sécurité sociale

Une devise "ne jamais exclure"

Missions transversales de toute l'équipe : Communication + Comptabilité + Accueil Secrétariat + Gestion administrative + Achats + Reporting + Entretien des locaux + Informatique + Vidéos + réseaux sociaux

Cartographie du métier



Notre complémentarité avec les partenaires



Travailleurs sociaux

- Nous proposons un relais technique auprès des institutions
- Le démêlage des imbroglios juridiques
- L'exercice de recours gracieux ou hiérarchiques
- Le lien avec les professionnels des Maisons de Justice

Conseillers numériques

- Nous allons au delà du 1er niveau de réponse des CNFS
- Apportons des réponses sur le fond des demandes
- Sommes spécialisés pour venir en appui juridique et linguistique

France service

- Nous qualifions la complexité fréquente des démarches
- Avons répondu à 40 orientations depuis les 2 PIMMS
- Recevons sans RDV les mardis matin au tiers-temps

Associations

- Nos usagers communs sont en confiance
- Nous partageons la connaissance de nos territoires
- Le réseau est bien connu des personnes accompagnées
- Nous partageons nos pratiques et nos accompagnements

Le Diagnostic local d'accompagnement a validé nos missions

Le DLA mené par l'IFAID et Nova Practice a pu valider nos actions qui sont à la fois construites par les besoins des usagers, et financées par nos partenaires. Ce triangle vertueux a pour résultat de servir les usagers les plus éloignés de l'accès aux droits. Le rapport a été transmis à nos partenaires.

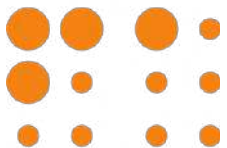


EXTRAIT

“→ Une association dynamique, connectée aux enjeux du territoire et y apportant des réponses adaptées et coconstruites avec les partenaires.

→ Une équipe engagée, motivée et très qualifiée qui mène les missions de la structure”

**Nova Practice*



2023 : le cœur de métier

permanences

Un écrivain public, juriste et médiateur numérique

Permettre l'accès aux droits des personnes les plus fragiles
Innover grâce au tiers temps les mardis matin
Soulager les aidants familiaux avec Graphit'Aid

- 100 permanences au siège
- 300 permanences de proximité dans la métropole
- 90 partenaires prescripteurs
- 2000 personnes accompagnées dans leurs démarches

ateliers

Un écrivain public, formatrice FLE et médiatrice numérique

Accroître les capacités numériques des personnes vulnérables en très petit groupe - Ateliers ALADDIN et DUNE dans 10 lieux métropolitains
Collaborer avec les structures d'accueil, d'insertion et de FLE

- 114 jeunes en décrochage prescrits par la Mission Locale
- ateliers SMART pour les mineurs non accompagnés
- 230 personnes formées sur 3 ateliers collectifs

formations

Notre expertise professionnelle au service des pairs du champ social

Pour la 8^e année, nous formons aux démarches dématérialisées nos collègues du champ social, des jeunes en service civique et des bénévoles associatifs

- 150 stagiaires présents
- des échanges professionnels riches et utiles
- un espace de parole et de réseau plébiscité par les participants



mais encore...

1

présentation dans le cadre de Digital Cities

Dawin, invitation métropole

- Pour faire connaître notre métier
- Échanger avec les participants internationaux

1



participation au NEC [numériques en commun]

- Fondation AFNIC
- Pour mettre à l'honneur une fondation qui soutient l'inclusion numérique

11



newsletters

500 abonnés qui la lisent avec un immense intérêt (42% de taux d'ouverture)

[lien vers le site](#)

- Proposer une veille administrative et numérique
- Relayer les informations utiles aux partenaires
- Témoigner de nos activités

250



fiches en accès libre

Un [centre de ressources](#) gratuit et librement partageable, mis à jour tous les étés

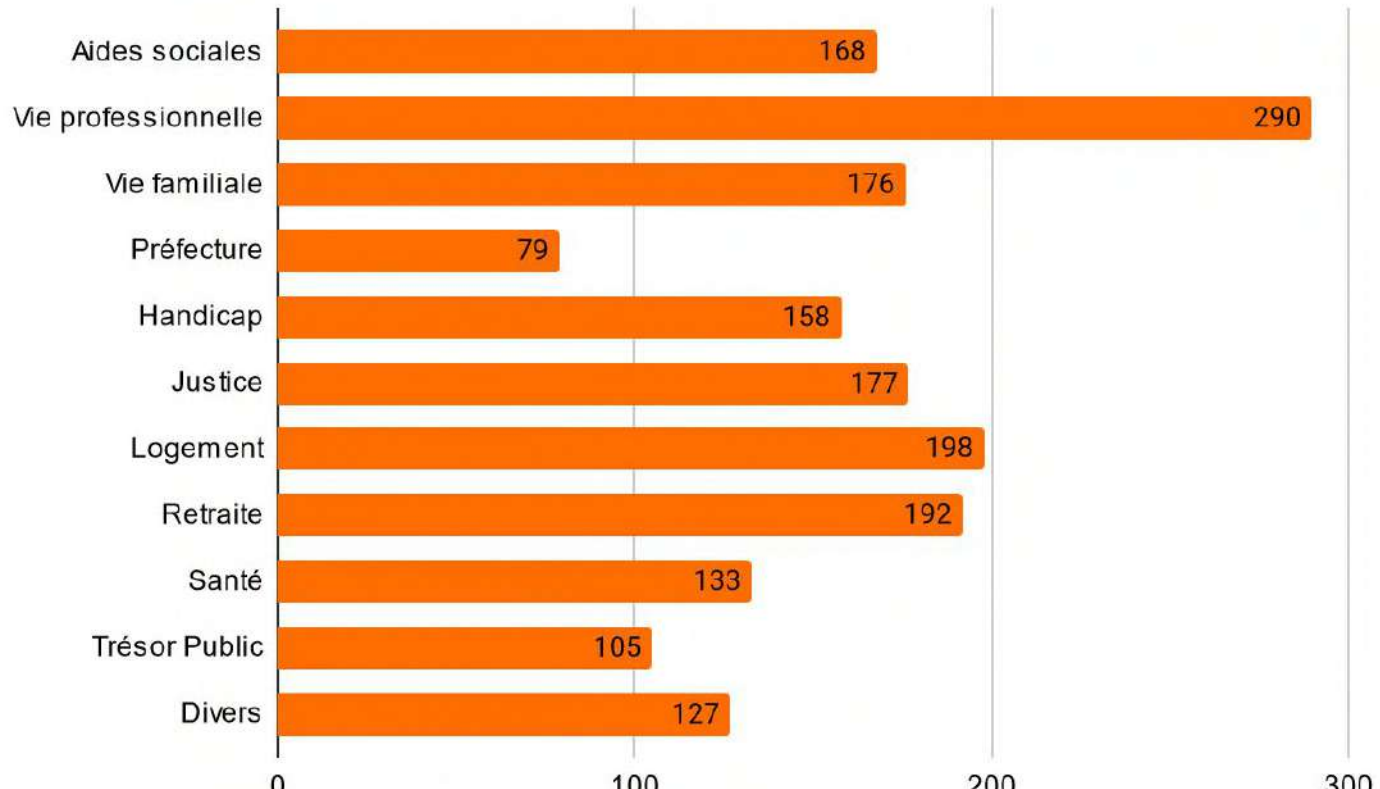
- Nos outils de veille technique en libre partage
- 1000 consultations mensuelles du site
- Des modèles de CV et LM
- Des fiches : un exemple [ici](#)

ATELIER GRAPHITE



les permanences

Deux mille usagers reçus





Trouver et garder un emploi sans écrire

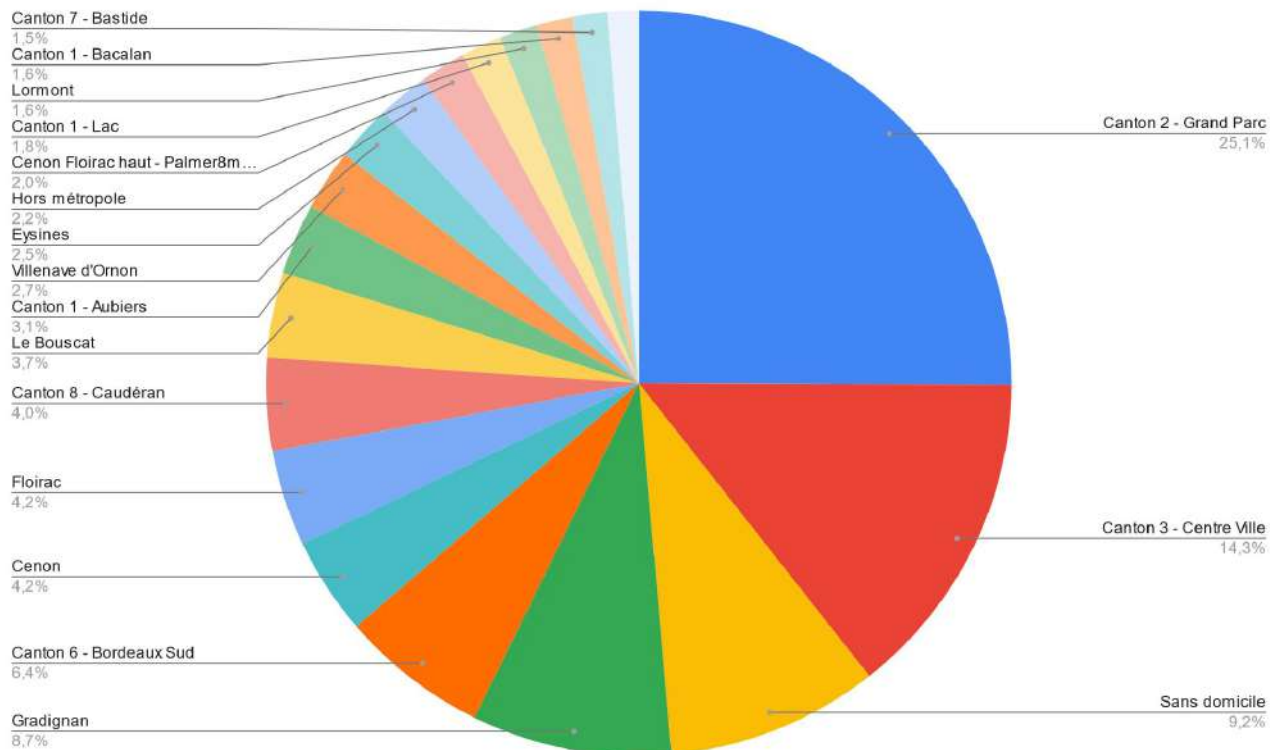
Nous contribuons au parcours professionnel et l'accès aux droits des usagers : 83 personnes pour des CV et lettres de motivations ciblées, 38 pour des échanges avec les employeurs et 11 mises en demeure de fournir les documents de fin de contrat. 17 recours contre des décisions de Pôle emploi...

Les personnes qui n'écrivent pas du tout ne savent souvent pas vers qui se tourner pour la rédaction de leurs documents professionnels

En 2024, nous ouvrons une permanence dédiée, qui sera tenue par Fabrice, notre confrère bénévole



Nos usagers sont majoritairement issus des QPV

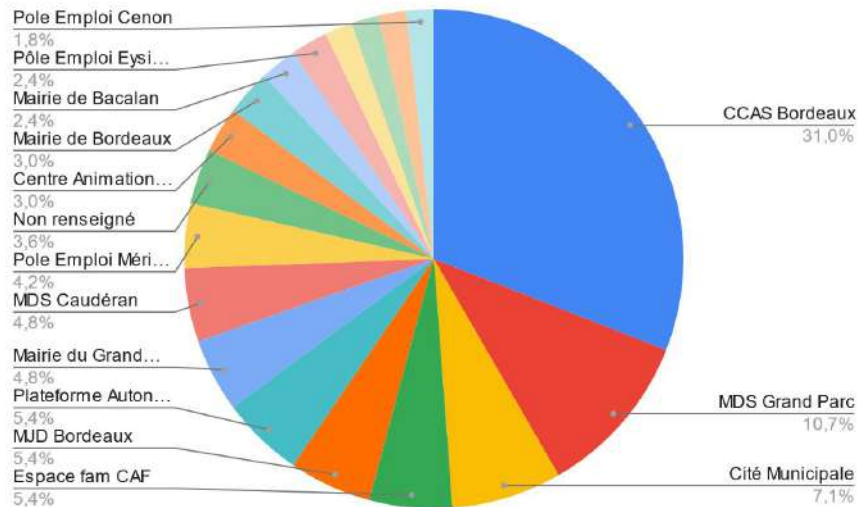




FOCUS les demandes de retraite

| | |
|---|------------|
| Préalable à l'ouverture des droits | 24 |
| Création espace numérique | 3 |
| Dossier demande ASPA | 31 |
| Dossier ouverture de droits propres ou réversions | 97 |
| Recours sur décision caisse retraite bases et complémentaires | 6 |
| Relations avec caisse retraite | 31 |
| Total général | 192 |

Nous avons consacré 192 RDV à la gestion des droits de retraite. Longue, complexe et semée de multiples obstacles, cette démarche périlleuse semble devenir un de nos cœurs de métier...



Lancement de Graphit'Aid

Le constat était sans appel : comment prendre en charge les démarches d'une personne dont on a déjà la responsabilité quotidienne ? Le désarroi des aidants familiaux nous a conduit à leur dédier des permanences de "répit administratif". Graphit'Aid est lancé avec le soutien du département et de la ville

Un soutien financier de la Ville

L'Atelier Graphite et la régie de quartier Habiter Bacalan font partie des structures épaillées par la municipalité dans le cadre du dispositif « Action pour une dynamique senior ». Depuis trois ans, ce dernier apporte un coup de pouce financier aux projets qui facilitent le maintien à domicile, renforcent les liens intergénérationnels, favorisent l'accès à la culture, l'inclusion sociale et numérique, et encouragent les solutions de déplacements doux. Cette année, la municipalité a reçu 26 candidatures. 14 dossiers ont été sélectionnés pour un montant global de 35 600 €.

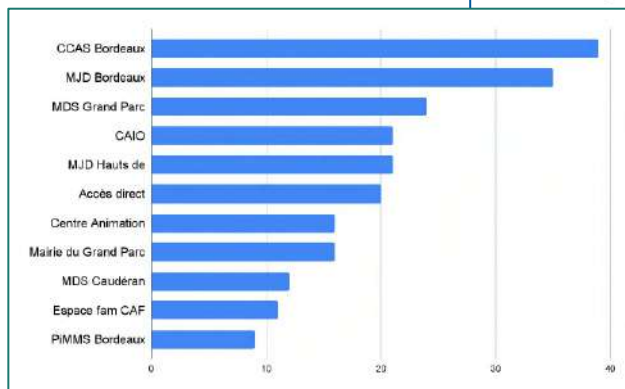
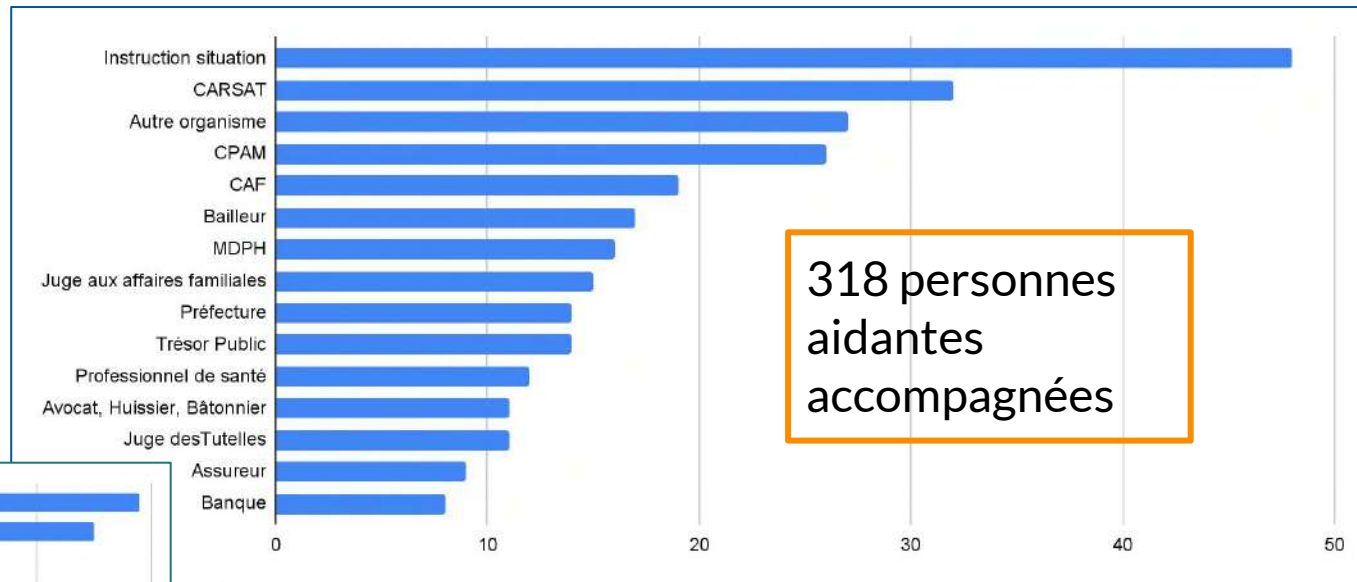
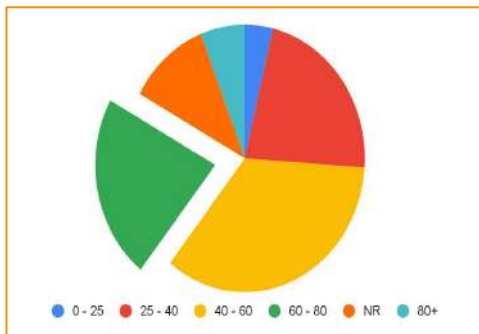


> Les juristes écrivains publics de l'Atelier Graphite épaulent les aidants, dans le cadre du service ciblé « Graphit'Aid ».
© Atelier Graphite



La conférence des financeurs s'est portée volontaire pour accroître nos actions envers les personnes âgées, et spécialement cette année dans l'esprit d'"aider les aidants". Ces nombreuses personnes sont souvent invisibles et démunies.

Lancement de Graphit'Aid : le bilan de l'action



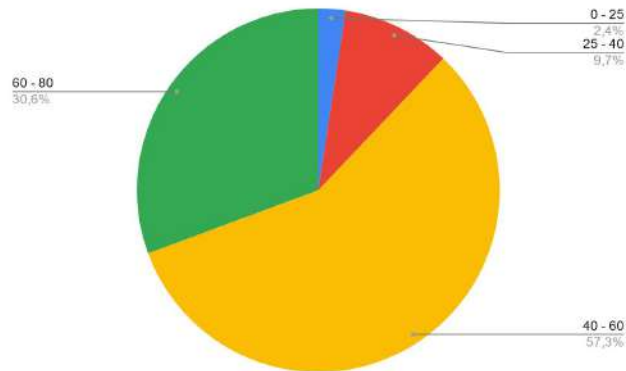
Les aidants sont de tous âges, mais souvent eux-mêmes en fragilité sociale ou de santé. Ce sont des démarches de première nécessité qui sont entreprises. Nos principaux prescripteurs sont les collègues du champ social et juridique



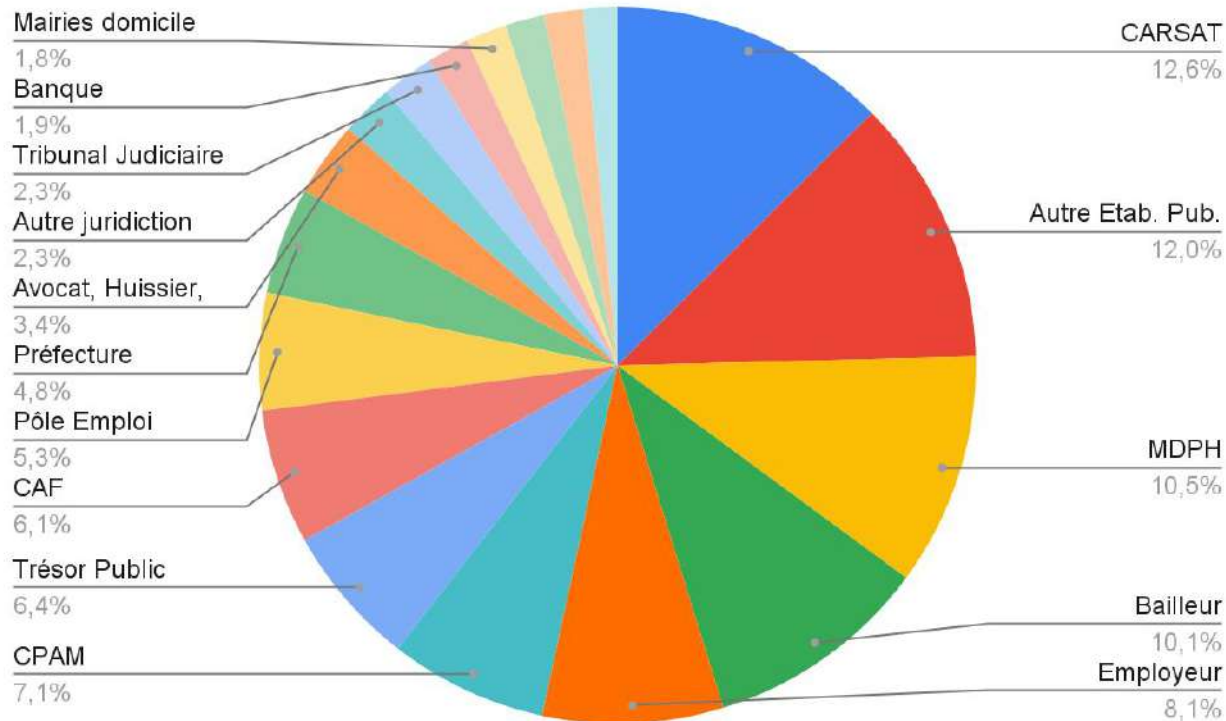
FOCUS les personnes en situation de handicap

| | |
|---------------------------|-----|
| Appel téléphonique | 1 |
| Courrier | 42 |
| Démarche dématérialisée | 2 |
| Écrit professionnel | 3 |
| Formulaire | 66 |
| Information | 8 |
| Orientation -Coordination | 2 |
| RDV manqué | 14 |
| Total général | 138 |

Nous avons reçu 138 personnes avec handicap, qui ont comme principales difficultés : leurs démarches MDPH, la constitution des pièces à joindre et la complexité des prestations à demander pour elles-mêmes et surtout pour les personnes dont elles ont la charge : conjoints, parents et enfants. Se double à la complexité des démarches, la difficulté liée à l'âge : 30 % des personnes reçues ont entre 60 et 80 ans



Les démarches réalisées





le tiers temps





Le tiers temps : une innovation réussie

Le Tiers-temps est né d'une volonté d'accueillir sans contrainte des habitants du quartier, en dehors de nos activités déjà identifiées : permanences d'accès aux droits par un écrivain public juriste et formations au numérique de base

donner un temps supplémentaire, hors cadre, pour apprivoiser le numérique

Renoncer aux opportunités du numérique ne devrait plus être aussi fréquent. Les raisons sont multiples, nous les connaissons bien pour accompagner depuis 15 ans les personnes qui en sont très éloignées. Les accueillir de façon conviviale et libre permettrait de lever les freins psychologiques très fréquents. Ils ont besoin d'un humain identifié, avec lequel partager en confiance leurs besoins de démarches dématérialisées. Il faut casser leurs représentations et appréhensions du numérique.

L'excellente implantation de l'association nous permet d'être en partenariat avec les habitants et toutes les structures sociales, éducatives et culturelles du secteur. Notre connaissance à la fois du droit et du français langue étrangère, nous permet d'apporter des réponses claires, actuelles et respectueuses du niveau de chacun.

Gérer sa santé, la scolarité des enfants, la mobilité, réserver un train, consulter des offres d'emploi, recharger son téléphone, avoir une connexion, envoyer un mail ... Tout cela est possible, sans RDV, ni adhésion, une matinée par semaine dans nos locaux au cœur du quartier prioritaire du Grand Parc

Tiers - temps : le numérique autrement

Nombreux sont ceux qui n'ont pas les usages du numérique
et leurs démarches sont aujourd'hui dématérialisées
Nous optimisons la confiance de nos usagers en leur apportant une aide ponctuelle, rapide,
espérant lever leurs freins autour d'un café et envisager une formation adaptée.
Ce n'est pas un RDV d'écrivain public

TOUS LES MARDIS MATIN 9h - 12h



Lire, comprendre, expliquer

un courrier papier, un mail, un
formulaire, un circuit administratif,
une démarche utile

Imprimer, scanner, joindre

garder une trace, documenter
une demande, répondre à une
demande de pièces



Accéder au WIFI, installer, comprendre une appli

devenir plus autonome avec
smartphone, utiliser les ressources
numériques

Parler de ses craintes, rencontrer, échanger

autour d'un café, dire les difficultés
au numérique, prendre confiance,
envisager une formation adaptée



Et ensuite ...

prendre RDV avec l'écrivain public,
ou dans une autre structure, une
administration, revenir pour une
formation

En complémentarité

avec les travailleurs sociaux,
France services, conseillers
numériques, maisons de justice,
centres sociaux et partenaires



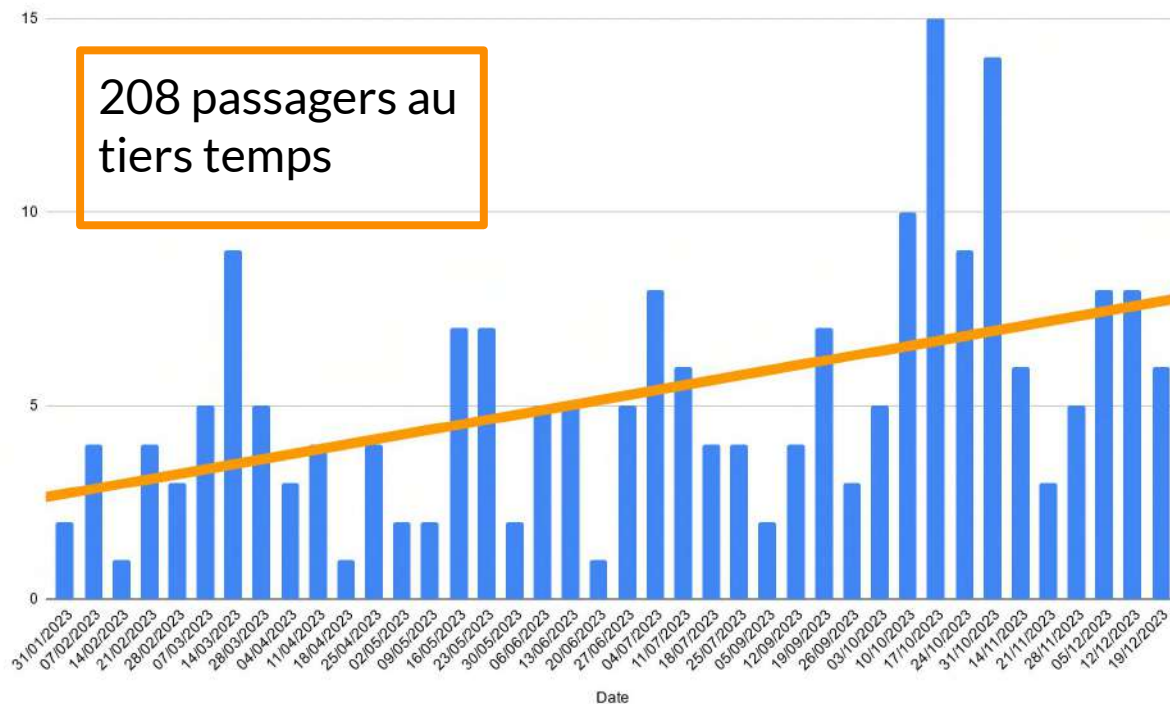
atelier graphite - 190 rue Mandron 33000 Bdx 05 56 69 82 32

L'innovation réside tant dans la forme que dans le fond. Un espace ouvert et convivial dans la forme et la présence de 2 experts de l'association (français langue étrangère et droit). Fabrice, notre collègue bénévole a rejoint l'équipe du tiers temps.

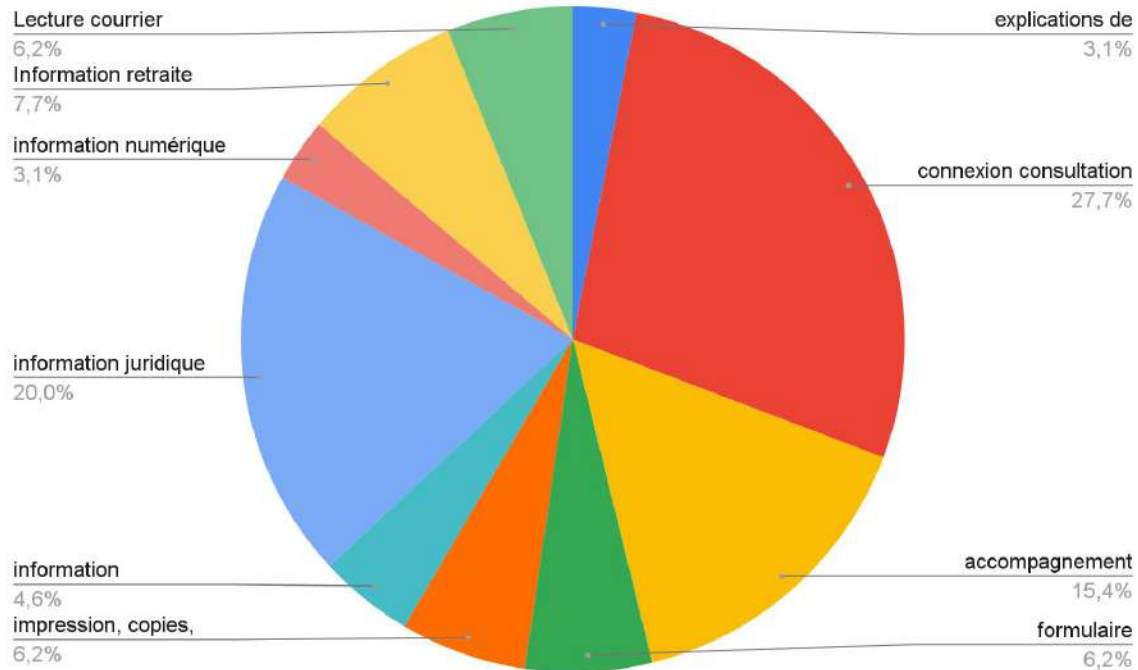
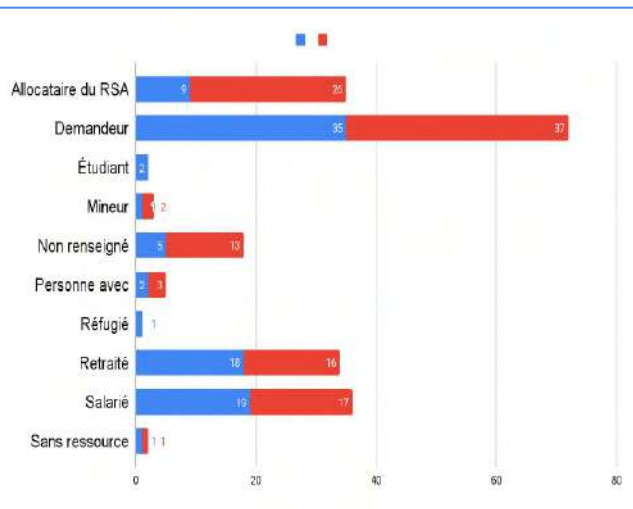
Présenter et faire vivre le numérique comme un "possible" permettra de faire tomber des barrières qui se sont dressées entre les plus fragiles et leurs capacités à l'utiliser.

Améliorer l'environnement social des habitants de ce quartier prioritaire exige que l'on invente un nouveau mode d'accueil à la fois chaleureux et spécialisé.

le tiers temps : bilan de 1^{re} année



Des usagers en confiance accomplissent des actions simples, une fois qu'ils ont pu comprendre leur situation juridique. Nous facilitons l'accès à leurs droits et nos échanges les rassurent grandement.





les ateliers 2023

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>Atelier Orange</p>  <p>L'ETAT N'OUBLIE PAS <i>Amendes, impôts, casier judiciaire</i></p> <p>ET SI ON EN PARLAIT POUR TOUT CLARIFIER ?</p> <p><i>Comprendre ses obligations pour mieux défendre ses droits</i></p> | <p>Aladdin J'ai mon mail</p> <p>Besoin d'aide avec le mail ? Le réseau ALADDIN propose des ateliers gratuits pour apprendre à créer et utiliser le mail.</p> <p>Trouvez le lieu numérique proche de chez vous pour...</p>  | <p>ANDA</p> <p>Ateliers Numériques pour les Marchés Administratifs</p> <p>ATELIER COLLECTIF</p> <p>NUMÉRIQUE</p> <p>FACILITE LE QUOTIDIEN</p> <p>GRATUIT</p> <p>ATELIER GRATUIT</p> | <p>DÉCOUVRIR L'UNIVERS NUMÉRIQUE</p> <p>ATELIER D.U.N.E</p> <p>NUMÉRIQUE</p> <p>FACILITE LE QUOTIDIEN</p> <p>GRATUIT</p> <p>ATELIER GRATUIT</p> |
|---|--|---|--|

Le contenu des ateliers

Aladdin

J'ai mon mail

Besoin d'aide avec le mail ?

Le réseau ALADDIN propose des ateliers gratuits pour apprendre à créer et utiliser le mail.

Trouvez le lieu numérique proche de chez vous pour vous inscrire.



Atelier Graphite



L'ETAT N'OUBLIE PAS
*Amendes, impôts,
casier judiciaire*

**ET SI ON EN PARLAIT POUR TOUT
CLARIFIER ?**

*Comprendre ses
obligations pour mieux
défendre ses droits*



Bordeaux
jeunes

Atelier Graphite - 10, rue Wandron 33000 Bordeaux - www.atelier-graphite.fr

ANDA

**Ateliers Numériques pour mes
Démarches Administratives**



Atelier Graphite // écrivain public juriste et médiateur numérique // www.atelier-graphite.fr

DÉCOUVRIR L'UNIVERS NUMÉRIQUE

ATELIER D.U.N.E



NUMÉRIQUE

ATELIER COLLECTIF

GRATUIT

FACILITER LE QUOTIDIEN

ATELIER GRAPHITE



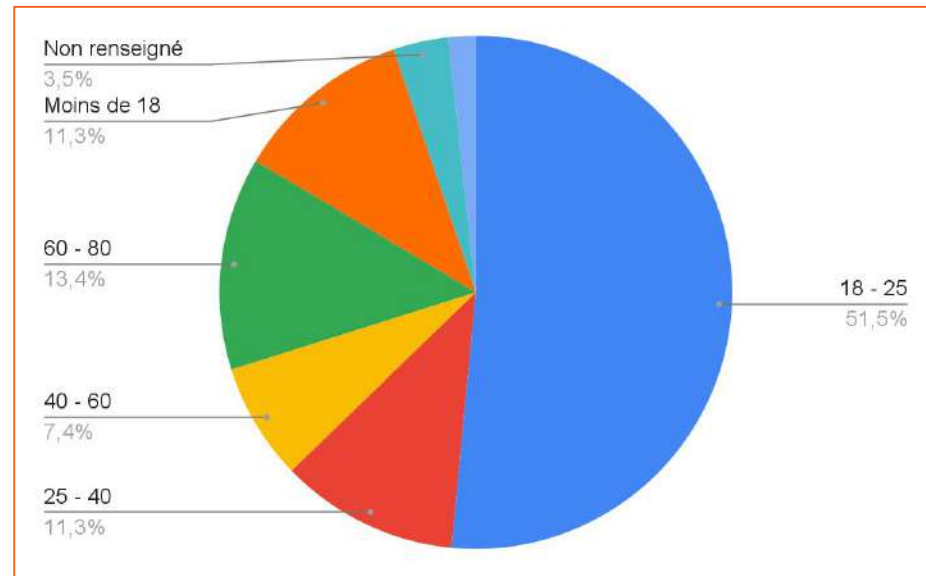
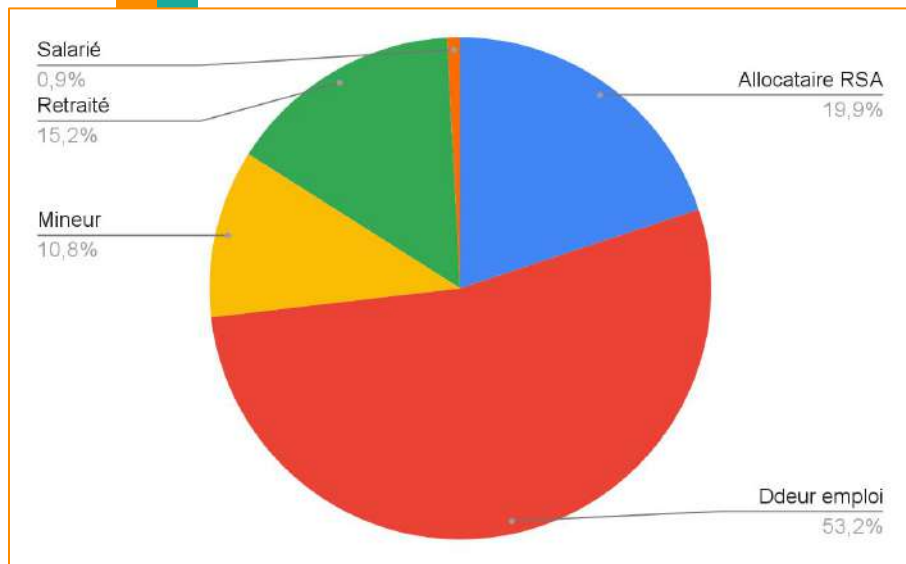
Atelier Graphite

FONDATION *afnic*

Boite Régulée de la Fondation de France



Les 231 inscrits aux ateliers



Le contenu des ateliers

ALADDIN

Nous participons au dispositif d'inclusion numérique porté par Bordeaux Métropole et la Préfecture. Ces ateliers collectifs permettent aux personnes les plus fragiles de faire leurs premiers pas dans le numérique: gestion du mail et cybersécurité.

DUNE

La Fondation AFNIC nous soutient pour des ateliers numériques à destination des personnes éloignées de la langue. Chaque atelier s'adapte aux besoins des bénéficiaires afin de faciliter leur quotidien : mobilité, santé, emploi, scolarité etc. Les ateliers sont collectifs mais avec des effectifs réduits pour relever ce double obstacle linguistique et numérique

Mission Locale:

Nous animons 2 ateliers à la Mission Locale: **ANDA** (Atelier Numérique pour mes Démarches Administratives) et *L'état n'oublie pas* (impôts, casiers judiciaires et amendes)

A meeting room with a large wooden table, several red chairs, and several laptops. A large monitor at the head of the table displays a presentation with the title 'ALPHABETISME'. The room has a window on the left and a white cabinet on the right.

les formations

Formations à l'atelier graphite



voir [le programme](#)

5 ateliers ont été proposés
par l'atelier graphite : 40
stagiaires présents

Tous les acteurs sociaux de Bordeaux Métropole travaillant dans les services des mairies (ou assimilés) ainsi que les salariés et bénévoles des associations du secteur social.

La formation s'adresse en priorité aux intervenants sociaux en contact avec un public rencontrant des difficultés dans les procédures en ligne d'accès aux droits.

L'objectif est d'apporter une « expertise » aux acteurs sociaux et transmettre un savoir nécessaire à leur culture personnelle ainsi qu'à l'exercice de leur métier.

- Durée totale de la formation : 3 heures (1/2 journée) en présentiel ou distanciel selon session.
- Taille du groupe maximale prévue : 10 apprenants en présentiel pouvant doubler en distanciel.

Formations à la solidarité numérique



Le programme de formation « Solidarité numérique » de Bordeaux Métropole est à destination exclusive des acteurs sociaux, publics et associatifs, des communes de la Métropole.

L'objectif est d'apporter un «bagage numérique minimum» aux acteurs sociaux et transmettre un savoir de base nécessaire à leur culture personnelle et à l'exercice de leur métier.

Nous assurons depuis 2017 la partie professionnelle de la formation sur les 3 modules

- écrivain public numérique : métier, responsabilités, accueil
- les démarches dématérialisées (en atelier sur mesure)
- mieux comprendre et servir les personnes avec illettrisme

Plus de 100 stagiaires
formés en 2023,
d'excellents groupes
très dynamiques,
créatifs et
professionnels

voir [le programme](#)



MAIRIE DE BORDEAUX

**LAURÉAT
DU PRIX
BORDEAUX
DE TERRE
SOLIDAIRES**

Atelier Graphite
**Ecrivain
public**

introduction par : 20 novembre 2023
remise par : Pierre-Henri
Maire de Bordeaux

Logo of the Mairie de Bordeaux

et encore...

Nouveaux partenariats 2023

- ADAV 33
- Foyer fraternel
- Diaconat
- Fondation Abbé Pierre
- AGIR 33
- Handicap APIMI

- TZC et EBE
- Pôle emploi Bdx Nord
- PLIE Hauts de Garonne
- Relais de Gironde
- SIAE de la Métropole : collectif rive gauche ENVIE et ARE33

- Licences Écrivain public (Sorbonne et Toulon)
- EDEC

participation au **NEC** Bordeaux





nous connaître, nous joindre



médias



site



atelier graphite
190 rue Mandron
33000 Bordeaux

05 56 69 82 32

contact@atelier-graphite.fr





Merci à nos partenaires

