



RÉSEAU  
NATIONAL  
DE LA  
MÉDIATION  
NUMÉRIQUE



# Portail de la médiation numérique

## A la Une

« **Dématérialiser, ce n'est pas forcément simplifier** » : le rôle de l'écrivain public juriste à l'heure du digital

Partager cet article :  



**Si les démarches administratives 100 % dématérialisées sont adaptées à une grande partie de la population, certaines personnes, « invisibles », se retrouvent quant à elles confrontées à de grandes difficultés pour recourir à leurs droits. Rencontre avec Gaëlle Laruelle, écrivain public juriste et fondatrice de l'association « Atelier Graphite » à Bordeaux, qui aide quotidiennement ces publics en situation d'exclusion numérique.**

- *En quoi consiste le rôle d'écrivain public juridique ?*

Notre métier est de répondre aux problématiques juridiques et sociales auxquelles sont confrontées certaines personnes. Le but est de faciliter l'accès au droit au plus grand nombre en mettant à disposition nos compétences. Nous aidons les usagers à rédiger des courriers de demandes sociales, à remplir des papiers importants, mais nous avons aussi un rôle d'information auprès d'eux. Aujourd'hui ce n'est pas réglementé et seuls 44% des écrivains publics ont une formation spécifique.

Si la plupart des écrivains publics interviennent dans le domaine littéraire, j'ai choisi de mettre mes compétences de juriste à disposition. J'ai ainsi fondé il y a 10 ans « Atelier Graphite », une association bordelaise qui s'est spécialisée dans l'aide juridique. La structure est reconnue d'intérêt général et a un objet uniquement social.

L'enjeu pour les personnes que l'on accompagne est la plupart du temps vital : toucher une allocation de solidarité pour les personnes âgées, une allocation handicap ou sociale, s'inscrire au chômage, obtenir un logement ... Se tromper dans la démarche peut donc avoir des conséquences graves sur leur situation.

- *En quoi votre métier a-t-il changé avec le numérique ?*

Nous travaillons essentiellement avec des publics en situation de précarité : personnes illettrées, âgées, handicapées ... qui ont été orientés par nos partenaires, principalement les centres sociaux de notre territoire d'intervention (CAF, CCAS, Mairies...). Ces personnes étaient déjà démunies face aux démarches administratives avec une dépendance à un tiers très forte pour les mener à bien. Le numérique a aggravé cela. Attention, je ne dis pas que la dématérialisation est une mauvaise chose car pour 80% des gens c'est adapté et cela permet de faciliter les démarches. Mais pour les 20% restant, les « invisibles », cela génère des angoisses car ils ne maîtrisent pas les outils numériques. Beaucoup ne les maîtriseront d'ailleurs jamais. C'est en cela que c'est un facteur d'exclusion sociale.

Notre métier a donc bien sûr évolué, avec de plus en plus de demandes liées à la constitution de dossiers en lignes. Contrairement à ce que l'on peut penser, cela rallonge aussi notre temps de travail : obtenir les codes d'accès aux espaces personnels, que parfois les personnes ne connaissent pas ; constituer un dossier où il y a des pièces manquantes et reprendre rendez-vous avec la personne pour qu'elle apporte ces éléments ; reconstituer un dossier en ligne car il n'est sauvegardé que 15 jours ... Beaucoup de petites choses qui ne facilitent pas notre quotidien et le leur ! Alors aujourd'hui je suis du même avis que la Cour des Comptes, qui, dans son rapport de février 2016, pointe du doigt le fait que dématérialiser ce n'est pas simplifier. Elle préconise de ne pas rendre les démarches dématérialisées obligatoires pour tous.

- *Quelles solutions pourraient être envisagées pour faciliter les démarches de ces publics en situation d'exclusion numérique ? Quelle y est la place de l'écrivain public juriste ?*

La situation pour les écrivains publics juristes est assez ambivalente. Nous assurons un service public mais ne sommes pas mandaté pour ça. A l'Atelier Graphite, nous sommes trois salariés et nous travaillons avec près de 80 partenaires locaux. Ils orientent les personnes qui ont besoin d'aide vers nous car ils n'ont pas les moyens actuellement de le faire en interne. De notre côté, il est difficile de trouver des financements et d'une année sur l'autre toutes nos subventions sont remises en question. Une des solutions serait de former des salariés en interne dans les administrations pour prendre en charge ces personnes directement et sur place. Bien sûr, il faut des compétences spécifiques au niveau juridique mais aussi social.

Nous proposons d'ailleurs à Bordeaux Métropole, dans le cadre du Pacte de cohésion sociale et territoriale, une initiative visant à structurer et former des écrivains publics dédiés au numérique afin de maintenir l'accès au droit au plus grand nombre. Beaucoup de lieux et de personnes en France sont là pour aider les gens, mais peu sont spécialisés dans le juridique et cela peut poser des problèmes dans les démarches des personnes accompagnées. Si nous sommes d'ailleurs la seule association en France spécialisée dans ce domaine et accompagnant des publics précaires, j'espère que cette initiative va se multiplier sur le territoire national pour aussi pouvoir structurer le métier en véritable réseau.

Pour aller plus loin, le site d'Atelier Graphite [ici](#).

- Publié le : 20 octobre 2016 - Partager cet article :



[+ D'ACTUALITES](#)

PORTAIL DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE © 2015 -