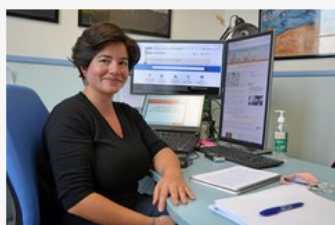


ATELIER GRAPHITE

N'oublions pas les jeunes – 12.2021

<https://www.lormont.fr/actualites-109/inclusion-numerique-noublions-pas-les-jeunes-4544.html>



EDUCATION, FORMATION, INSERTION

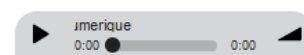
Inclusion numérique ? N'oublions pas les jeunes !

Pilier de l'association Graphite, Iris Messemanne porte un regard transversal sur la fracture numérique et sur les efforts d'inclusion qui sont à l'œuvre.

Mis en ligne le 02 décembre 2021

Association bordelaise reconnue d'intérêt général, l'Atelier Graphite propose des permanences d'écrivain public dans les quartiers et se pose en « passerelle entre les usagers et les institutions », selon la formule de sa fondatrice, Gaëlle Laruelle. Iris Messemanne, son bras droit depuis plus de six ans, connaît bien Lormont pour y vivre et pour y intervenir régulièrement.

LECTEUR AUDIO



Association bordelaise reconnue d'intérêt général, l'Atelier Graphite propose des permanences d'écrivain public dans les quartiers et se pose en « passerelle entre les usagers et les institutions », selon la formule de sa fondatrice, Gaëlle Laruelle. Iris Messemanne, son bras droit depuis plus de six ans, connaît bien Lormont pour y vivre et pour y intervenir régulièrement.

Lacunes partagées

La fracture numérique n'est pas à confondre avec un fossé générationnel. Elle est avant tout affaire de formation ou, en l'occurrence, d'absence de formation.

« Le numérique prend une place exponentielle dans notre quotidien. Ceux qui ne maîtrisent pas l'écrit s'en trouvent exclus au point de parfois renoncer à leurs droits. Les personnes



Dossier médias

| ATELIER GRAPHITE | 190 rue Mandron | 33000 Bordeaux |
Siret 494 289 093 | 05 56 69 82 32 | www.atelier-graphite.fr | 2022

âgées, dont ce n'est pas la culture, ou handicapées, pour qui les sites ne sont pas accessibles, sont dans la même situation ».

Et les jeunes ? La génération Z (née dans les années 2000) et la génération Alpha (née au cours de la décennie suivante) restent insuffisamment préparées.

« On se rassure à tort en croyant que les jeunes maîtrisent le numérique parce qu'ils seraient nés avec. Les jeunes sont les grands oubliés. Leur usage reste essentiellement ludique et leur parcours scolaire les forme très insuffisamment. Je salue les ateliers fantastiques proposés à leur intention



ou Bois fleuri même s'ils ne bénéficient qu'à trop peu d'entre eux, nuance Iris. Au-delà des aspects techniques, la plupart des jeunes n'ont pas conscience de leur visibilité sur internet et de l'importance de leur e-réputation. Or tout cela est scruté par les employeurs avant toute embauche... »

Écrivain public et juriste, Iris Messemanne offre une assistance spécialisée à la Maison de la Justice et du Droit.

Compétences à acquérir

Selon le Baromètre du numérique publié par l'Arcep, près de quatre

personnes sur dix se disent en difficulté lorsqu'elles sont confrontées aux démarches en ligne. Cette proportion est bien supérieure dans les quartiers populaires !

« Dans un premier temps, les pouvoirs publics se sont préoccupés des difficultés d'équipement d'une partie de la population, puis de ses difficultés de connexion, contextualise Iris. Plus récemment, ils ont commencé à soutenir des programmes de formation. La dématérialisation des démarches, à l'œuvre dans le projet Action public 2022, pose surtout un problème de savoir-faire. L'accompagner par les associations du fait de mutations voulues par l'État s'apparente à une délégation de service public ».

Citez, dans la liste, tous les freins qui vous empêchent, vous personnellement, d'utiliser pleinement les outils numériques dans votre quotidien, que ce soit sur smartphone, tablette ou ordinateur.
- champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

CREDOC

<https://www.credoc.fr/publications/barometre-du-numerique-edition-2021>

Jouer collectif

Un collectif des acteurs numériques publics et privés se réunit régulièrement à Lormont et à l'échelle métropolitaine. Ils cartographient les ressources afin d'orienter les usagers vers l'interlocuteur le plus compétent, selon la problématique.

« Des ressources locales existent, insiste Iris. Il est regrettable de les voir



Dossier médias

| ATELIER GRAPHITE | 190 rue Mandron | 33000 Bordeaux |
Siret 494 289 093 | 05 56 69 82 32 | www.atelier-graphite.fr | 2022

insuffisamment exploitées, par méconnaissance ».

Parmi elles, Iris cite les trois conseillers numériques qui officient depuis peu au CCAS, au centre social et à l'association Défi « dont l'action s'annonce très positive pour les Lormontais ».

Surtout, rester humain

La simplification des démarches administratives, comme la déclaration de revenu pré-remplie, ne suffit pas à contrebalancer ces difficultés liées à l'exclusion numérique.

« Cette simplification bénéficie uniquement à ceux dont la situation est déjà simple : ceux qui ont un employeur unique et sérieux. Les personnes les plus fragiles ont des parcours chaotiques et des situations compliquées... qui ne rentrent pas dans les cases toutes faites, souligne Iris. Ces personnes doivent pouvoir trouver de l'aide auprès d'un interlocuteur humain. C'est heureusement toujours le cas dans les services de la Ville de Lormont

Aginum août 21



L'atelier graphite a participé activement à cette manifestation. Nous avons pu parler de notre rôle d'écrivain public, spécialiste des démarches administratives et garant de l'accès aux droits des plus éloignés du numérique. MERCI à ceux qui nous ont donné l'opportunité de nous exprimer et défendre notre beau métier :)

"Pour l'inclusion numérique, quelle politique publique ?"

Cédric O, Secrétaire d'État chargé de la Transition numérique

Alain Anziani, Président, Bordeaux Métropole

Christophe Noël du Payrat, Secrétaire Général,
Préfecture de la Gironde

Laia Bonet, Adjointe à la mairie de Barcelone

Sarah Gillery, Médiatrice numérique

Gaëlle Laruelle, Fondatrice de l'Atelier Graphite

[Voir tous les replay](#)



Dossier médias

| ATELIER GRAPHITE | 190 rue Mandron | 33000 Bordeaux |
Siret 494 289 093 | 05 56 69 82 32 | www.atelier-graphite.fr | 2022

"S'éduquer au numérique, ça s'apprend?" Échoppe 02. 2020



Notre expérience d'écrivain public a permis d'illustrer la situation de ceux qui n'ont pas du tout l'usage du numérique, soit quand même 14 millions de français.

Dans un rapport de l'ONU -pourtant connu pour sa modération- le mot "dystopie" est employé.

(Définition du Larousse : dystopie : société imaginaire régie par un pouvoir totalitaire ou une idéologie néfaste)

Un extrait : " la dématérialisation des systèmes de protection sociale s'est souvent accompagnée de coupes sombres dans le budget global de la protection sociale, d'une contraction de la base des bénéficiaires, de la suppression de certains services, de l'instauration de conditions contraignantes et intrusives à l'octroi d'aides, de la poursuite d'objectifs de modification du comportement des bénéficiaires, de l'imposition de régimes de sanctions plus sévères et du renversement complet du principe en vigueur précédemment selon lequel l'État doit rendre des comptes aux citoyens "

Le texte complet à lire ici



Dossier médias

| ATELIER GRAPHITE | 190 rue Mandron | 33000 Bordeaux |
Siret 494 289 093 | 05 56 69 82 32 | www.atelier-graphite.fr | 2022

Centres d'animation des Quartiers Bordeaux 2019



ASSOCIATION DES CENTRES D'ANIMATION DE QUARTIERS DE BORDEAUX

RENCONTRES



face à une impossibilité d'écrire

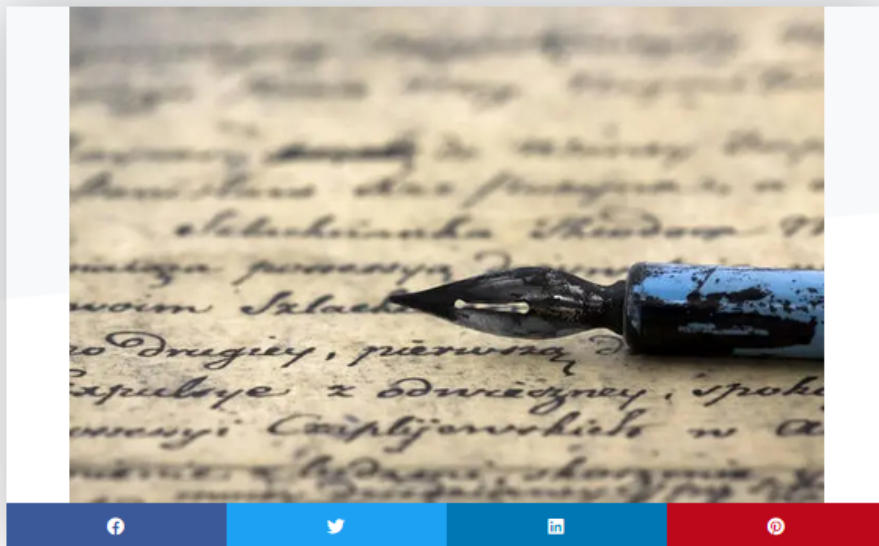


Dossier médias

| ATELIER GRAPHITE | 190 rue Mandron | 33000 Bordeaux |
Siret 494 289 093 | 05 56 69 82 32 | www.atelier-graphite.fr | 2022

Plume sociale, plume digitale

© Nathalie Troquereau 19 février 2019



En 2019, les écrivains publics font face à de nouveaux enjeux, publics et supports. Médias-Cité a voulu discuter illettrisme et illectronisme avec des actrices locales qui honorent leur métier : les plumes de l'atelier Graphite.



<https://medias-cite.coop/plume-sociale-plume-digitale/>

En 2019, les écrivains publics font face à de nouveaux enjeux, publics et supports. Médias-Cité a voulu discuter illettrisme et illectronisme avec des actrices locales qui honorent leur métier : les plumes de l'atelier Graphite.

Cette année, l'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme comptait 7% de personnes touchées, entre 18 et 65 ans. Un chiffre impressionnant alors même qu'il occulte 20% de la population (voir tableau Insee). Difficultés d'intégration, d'accès aux droits, d'accès au travail et même d'épanouissement social, les personnes illettrées ne peuvent être complètement autonomes dans une société régie par l'écrit et sa compréhension. C'est



Dossier médias

| ATELIER GRAPHITE | 190 rue Mandron | 33000 Bordeaux |
Siret 494 289 093 | 05 56 69 82 32 | www.atelier-graphite.fr | 2022

pourquoi les écrivains publics ont toujours existé et tiennent un rôle d'une importance cruciale. Pourtant, leur métier ne souffre d'aucune réglementation. Chacun se sentant investi de la mission de porte-plume peut s'installer à son compte. Une grande liberté, mais tout dépend de quelle mission on parle.

De la rédaction d'une biographie, de l'aide aux étudiants en passant par la lecture du courrier administratif de la semaine, le panel s'avère large. Dans ce vaste champ, celui du social est assuré par une petite fraction d'écrivains publics. C'est le cas des quatre plumes engagées de [l'atelier Graphite](#), installées dans le quartier des Chartrons, à Bordeaux. Écrivains publics, oui, mais aussi juristes. Une compétence essentielle à l'exercice du métier, lorsqu'il est « *à vocation sociale* » estime Gaëlle Laruelle, la fondatrice de l'association.

Médias-cité a voulu rencontré ces actrices locales et les questionner sur ce que le numérique a changé dans leur métier et sa pratique. Ou comment la dématérialisation a bouleversé la profession. Gaëlle Laruelle ne mâche pas ses mots.

En quoi le numérique a-t-il modifié votre pratique ?

Il l'a complètement modifiée. Au départ, on l'utilisait en interne pour notre veille juridique et administrative. Mais en 2022, toutes les démarches seront dématérialisées. Nos publics sont à 80% des gens dans l'impossibilité de lire et écrire. Des gens illettrés par nature, par âge, par handicap ou par perte des usages. Ces gens qui ne se débrouillaient pas avec du papier, face à du numérique, ils sont complètement paumés ET humiliés. C'est la double peine.

Avec le tout-numérique, vous voyez arriver un nouveau public, pas nécessairement illettré mais affecté d'illectronisme ?

Tous les gens illettrés, on les a gardés avec des difficultés nouvelles : mail, mot de passe, téléphone... Mais en plus, on a des gens nouveaux, qui jusque-là s'en sortaient en papier et qui n'y arrivent plus ! Carte grise, impôts, déclaration RSA... Pour beaucoup, ce sont des gens âgés qui, avec le numérique, ne sont plus autonomes. Nous avons 26 lieux, en dehors de l'association, où l'on donne des permanences. Dès qu'on en ouvre une, elle est complète.

Cette mutation des usages et des administrations vous a amené à acquérir de nouvelles compétences ?

Ça nous oblige à avoir une veille technique beaucoup plus intense. Quand les sites ou applis changent, quand les modes de sécurisation des mots de passe changent, ça met les gens dans une situation ultra complexe. Je passe le tiers de mon temps à faire de la veille.

Lorsqu'on est écrivain public aujourd'hui, on est forcément un peu médiateur numérique aussi ?

Pas un peu ! On a trois collègues qui étaient écrivains publics, un peu âgés et qui n'avaient pas du tout d'appétence pour le numérique. Ils ont arrêté d'exercer. Les gens ne savent pas faire pour eux, ils ne voient pas comment le faire pour les autres, c'est



Dossier médias

| ATELIER GRAPHITE | 190 rue Mandron | 33000 Bordeaux |
Siret 494 289 093 | 05 56 69 82 32 | www.atelier-graphite.fr | 2022

logique. Quant au social, il nous a obligé à nous mettre au numérique. Par chance, on adore ça, mais je comprends les copains qui ont arrêté. Ça demande de basculer dans un paradigme différent, qui s'apprend, ça demande une culture spécifique, un changement de modèle et de conception du monde...ça va très loin la culture numérique. Avec le temps de veille en plus. Le lundi on fait un [tuto](#) pour utiliser l'appli CAF, le mercredi elle a changé....

Existe-t-il aujourd'hui plus d'illectronisme que l'illettrisme ?

Malgré ce que nous dit l'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme, qui évalue à 7% le nombre d'illettrés, nous pensons qu'il y en a bien plus. Selon nous, 20% des gens ne serait pas en capacité d'avoir une maîtrise suffisante de la lecture et de l'écriture. L'illectronisme concernerait environ 40% de ces gens. Dans ces 40%, 20% devraient y arriver, notamment grâce aux applis mobiles. Mais il faut arriver à une plus grande uniformisation des applis et de leurs ergonomies.

« le pictogramme, c'est une chance »

Il y a le référentiel [Marionne](#) qui oblige les ergonomes à utiliser des pictogrammes communs. Par exemple, le picto bien connu du petit bonhomme, c'est le même partout mais pour la CAF, il va correspondre à « Votre Espace », et pour Pôle emploi, ça va être « Votre Conseiller ». On aimerait qu'il y ait une réflexion là-dessus, parce que le pictogramme, c'est une chance. Il permet l'accès visuel à quelqu'un qui ne lit pas, d'où la nécessité de l'uniformisation. Ça commence à se faire, mais il faudrait une réflexion commune si on veut une inclusion numérique de tous.

Concernant les autres 20%, il faudra toujours le faire à la place de. L'autonomie est un fantasme, ça portera sur un très petit nombre de personnes. Nous n'avons pas de mandat mais une grande responsabilité, ces gens nous donne leurs mots de passe et autres, ils n'ont pas le choix. Il y a une humiliation de la captivité, et les rétifs n'auront rien. Ou ils font confiance à un tiers, ou ils ne s'en sortent pas. C'est pourquoi le nombre de non-recours augmente, car beaucoup n'ont pas envie de raconter leur vie à un tiers. On assiste à des colères nouvelles, de ceux qui ont tenté cinq, six contacts auprès de la CAF, de l'assistante sociale... Quand ils arrivent à nous, on prend pour tous les humains qu'ils n'ont pas vus avant.

Ces colères nouvelles, elles sont dues à la dématérialisation généralisée ?

Non ! Elles sont dues à la fermeture concomitante des bureaux. Quand on prend le modèle de l'Europe du Nord, qui a dématérialisé, pourquoi ça marche ? Parce qu'ils ont pensé à augmenter les points d'accueil avec les humains. Nous, on dématérialise et on ferme les bureaux. Allez-vous promener à la Préfecture... Les services civiques qui sont là-bas ne sont formés ni en préf', ni en droit, ni en numérique. Ce n'est pas de l'accompagnement. Je suis pour que les administrations assument la dématérialisation, et qu'elles ouvrent des bureaux avec des vrais gens. Moi, j'aimerais ne pas exister.



Dossier médias

| ATELIER GRAPHITE | 190 rue Mandron | 33000 Bordeaux |
Siret 494 289 093 | 05 56 69 82 32 | www.atelier-graphite.fr | 2022

Vous pensez qu'une fois que la génération des baby-boomers ne sera plus là, le nombre d'illettrés et de personnes touchées par l'illectronisme réduira ?

Non. Ils arrivent. On pense que les jeunes de la génération X et Y sont des cadors. Mettez-les devant le site de la CAF, vous verrez. Et sur l'illectronisme, il suffit de voir les derniers chiffres de la [Journée Défense et Citoyenneté](#), on estime qu'il y a 77% de lecteurs efficaces...*

*c'est-à-dire dotés d'une connaissance suffisante du vocabulaire, ou la faculté de résumer un texte narratif.

Nathalie Troquereau



Dossier médias

| ATELIER GRAPHITE | 190 rue Mandron | 33000 Bordeaux |
Siret 494 289 093 | 05 56 69 82 32 | www.atelier-graphite.fr | 2022

À votre écoute



Solidarité en haut débit



En décembre dernier, le Département a organisé les Assises des solidarités numériques, au Rocher de Palmer à Cenon. Le président Jean-Luc Gleyze en a profité pour rencontrer six Girondines et deux Girondins, tous engagés pour qu'internet touche et implique le plus grand nombre possible de citoyens.



Ce dont la personne a vraiment besoin

Gaëlle Laruelle, écrivaine publique (Atelier Graphite), Bordeaux

« Nous avons souvent devant nous un public qui est loin des pratiques de l'écrit et du numérique. Il faut savoir ce dont la personne a vraiment besoin et lui dire qu'elle peut se tromper, mais que nous vérifions les démarches avec elle. »

Jean-Luc Gleyze « C'est l'utilisation globale et quotidienne d'internet qui doit nous interroger. Une fois que les foyers ont le haut débit, qu'ont-ils à leur disposition ? Un moyen pratique pour consommer, pour dialoguer avec la famille ? Un outil d'accès aux droits et services administratifs ? Face à cette multiplication d'attentes et d'appropriation, notre rôle est d'accompagner, d'être à l'écoute. C'est le but du bus numérique, par exemple, qui apporte cette aide dans nos communes, en particulier aux seniors. »

[lire le numéro de Gironde Mag](#)



Dossier médias

| ATELIER GRAPHITE | 190 rue Mandron | 33000 Bordeaux |
Siret 494 289 093 | 05 56 69 82 32 | www.atelier-graphite.fr | 2022

SUD OUEST Lundi 19 mars 2018

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 DARRY
c.darry@sudouest.fr

Vraiment, habé (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, 20 de l'association Graphite.

Il faut dix minutes pour débrouiller l'affaire : en fait, habé a probablement oublié sur un support d'aide aux démarches qui, sans être forcément faux, a été déclassé de 40 €. Julie lui a écrit un e-mail, compris sur le site officiel, celui-ci, de l'Agence nationale des titres sécurisés. C'est bon, ça devait être fait. Pour les 40 euros envoyés, habé se venge. « Ça fait cinq ans qu'on alerte sur le fait que le numérique augmente les inégalités aux droits », témoigne Gaëlle Laruelle, la créatrice de l'association. « Pour les plus précaires, la démarche est 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'atelier a fini par être entendu. L'atelier devient ainsi plate-forme de formation pour les travailleurs sociaux confrontés au même problème et développe avec le Conseil départemental le projet Hand'Num qui vise à rendre accessibles aux handicapés les démarches numériques.

À Graphite, Gaëlle Laruelle, Julie Deloison et Iris Messemagne sont pas forcément des as en informatique. Elles s'y sont mises, bien obligées. En recherche d'élusos juristes. Donc outillées pour débrouiller les tracas de 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 essuie grandes et petites misères. Certains, à Nails, est allé à une permanence du cours Balguerie-Stuttenberg, son dégit des e-mails à toujours pas été réparé malgré

l'activité ne fait que croître : 520 permanences ont été tenues en 2017 dans une vingtaine de lieux. 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'évient 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 c'est de

d'ailleurs adressés par les centres sociaux, MNS (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 accablent la durée de serv-



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

PHOTO: JULIANE BONARD

de 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 et y trouve son compte : « Je voulais préparer le barreau et je ne connaissais pas le champ social. Là, j'en mesure combien notre travail à un sens. »

Ce n'est pas Isabel, Nadia, ou Malik qui diront le contraire. Il pourrait y en avoir beaucoup plus, tant les difficultés face au numérique accablent la durée de serv-

de 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 et y trouve son compte : « Je voulais préparer le barreau et je ne connaissais pas le champ social. Là, j'en mesure combien notre travail à un sens. »

Ce n'est pas Isabel, Nadia, ou Malik qui diront le contraire. Il pourrait y en avoir beaucoup plus, tant les difficultés face au numérique accablent la durée de serv-

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'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 Méridacq, 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, Emmanuel a ouvert l'an dernier aux Aubiers, un centre Emmanuel 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'AEFF et son syndicat, le SNEP. Signataire sur son site Internet d'un code éthique, celui-ci préfère la dénomination « prestataire » et conseil en écriture et est 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 ne sont pas moins variées : animation d'ateliers d'écriture, webdesign, rédaction de notes, dépliant 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 qui lui livrent ses clients : parfois à négocier 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. Charge à ces derniers de raconter leur vie, et à Karinne Michel de la mettre en forme au fil des rencontres. « Disons ça, comme je ne sais pas faire la partie sociale, je viens mon écriture et mes compétences. Une biographie facturée 2500 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 structurés... C. D.



Dossier médias

| ATELIER GRAPHITE | 190 rue Mandron | 33000 Bordeaux |
Siret 494 289 093 | 05 56 69 82 32 | www.atelier-graphite.fr | 2022

« Une montée en puissance de la fracture numérique »

JUSTICE Dans un rapport, le Conseil départemental d'accès au droit se penche sur la généralisation des démarches administratives en ligne qui laisse certains au bord du chemin

PROPOS RECUEILLIS
PAR ÉLISA ARTIGUE-CAZCARRA
e.cazcarr@sudouest.fr

« L'accès au droit à l'épreuve de la dématérialisation des services publics ». Tel est le titre d'un rapport (1) récemment publié par le Conseil départemental d'accès au droit (CDAD). Cette étude, fruit d'un travail collectif de dix-huit mois, montre que nous ne sommes toujours pas égaux face à Internet, la fameuse « fracture numérique » n'est d'actualité. Or, de plus en plus de démarches administratives se font désormais en ligne. Mouvement appelé à simplifier l'entretien avec Séverine Gonnot, secrétaire générale du CDAD de Gironde.



Séverine Gonnot, secrétaire générale du CDAD de Gironde.
PHOTO: JAC

« Sud Ouest » Qu'est-ce qui vous a poussé à vous pencher sur ce sujet ?

Séverine Gonnot Une association d'écrivains publics juristes, Atelier Graphite, avec laquelle nous travaillons depuis des années, nous a alertés d'une montée en puissance des effets de la fracture numérique.

qu'il étaient-ils confrontés ?

À des gens qui recherchent pas leurs droits pour obtenir des prestations sociales ou familiales principalement. Ces personnes, souvent en situation précaire, se retrouvaient encore plus en difficulté avec le développement des démarches administratives en ligne obligatoires. C'est le cas pour la CAF, Pôle emploi... En 2019, ça sera pour les déclarations d'impôt.

Et cela est appelé à gagner la sphère judiciaire...

Oui, la justice n'est pas encore trop confrontée au sujet, du fait de son retard en matière de dématérialisation par rapport à d'autres administrations. Mais elle y vient à grands pas. L'ide de ce rapport fait de tenir des enseignements des erreurs des autres administrations, le fonctionnement de la justice, à l'avenir, s'appuiera notamment sur le développement du portail Internet « justicid.fr » (2) envisagé que de plus en plus de services de la justice passent par cette plateforme. Il faut faire attention à ne pas exclure avec le numérique.

Beaucoup de personnes sont-elles en difficulté avec la numérisation des démarches administratives ? Il est impossible de donner un chiffre car il n'existe pas d'outil de recensement. Mais nous ne sommes

pas égaux devant Internet. Tout le monde n'a pas un ordinateur, un smartphone ou une tablette même si ces équipements sont de plus en plus répandus ou accessibles. Les personnes en situation de précarité sont les premiers usagers pour lesquels la dématérialisation des services publics peut créer de l'exclusion. Il y a ensuite deux autres profils. Les personnes qui ne maîtrisent pas le Web et les jeunes, très connectés sur les réseaux sociaux, mais qui n'utilisent Internet que pour son aspect ludique.

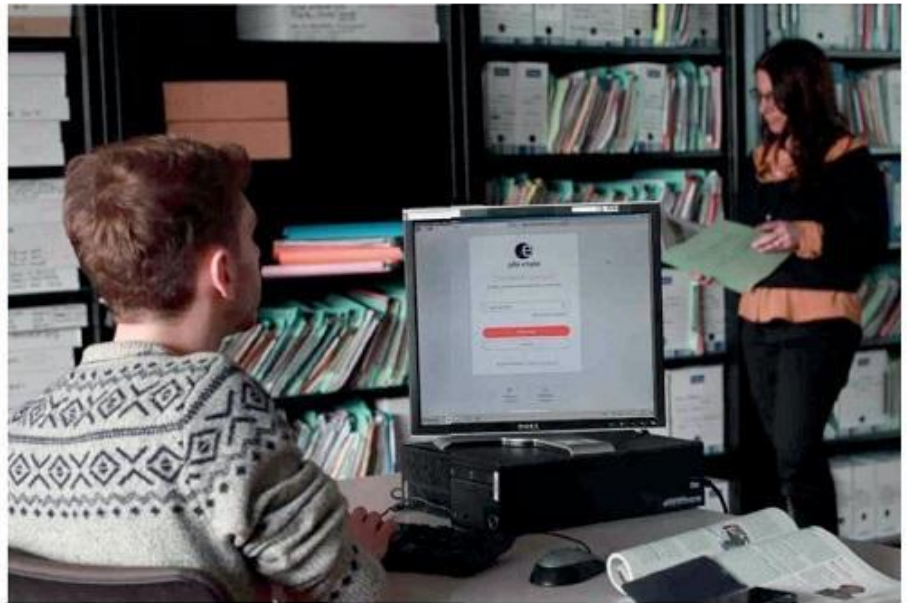
Votre rapport estime que le principal souci n'est pas le manque d'équipements, mais de formation. Qui faut-il former ?

Des personnes ressources qui se tournent les usagers en difficulté. Comme les travailleurs sociaux, ou les maires et secrétaires de mairie de petites communes. Ils sont très souvent en première ligne. Ils doivent gérer des usagers totalement perdus avec ces démarches.

Comme le Défenseur des droits, vous plaidez pour la création d'une clause de protection des usagers les plus fragiles. En quoi cela consiste-t-il ?

En un maintien d'un accueil physique dans les services publics pour les usagers qui en ont besoin. Cela afin de lutter contre le risque de non-recours à un droit qui touche surtout les plus fragiles. Dans le même temps, nous recommandons que les personnes d'accueil soient formées à la médiation numérique afin de pouvoir aider l'utilisateur à acquiescer les savoirs nécessaires.

Vous recommandez la création d'un statut de « mandataire numérique ». Pourquoi ?



Pour protéger les uns et les autres : l'usager et celui qui l'aide. Quand vous créez une adresse mail pour quelqu'un qui est incapable de l'utiliser, afin de faire valoir ses droits, que vous vous retrouvez à la gérer pour lui, que vous connaissez son mot de passe, vous avez en main des données confidentielles. Comment les conserver ? Faut-il le signaler à la Cnil (2) ? Aujourd'hui, il n'existe pas de cadre. Quand tout se passe bien, on n'y pense pas. Mais le jour où une difficulté apparaît, une personne qui a donné un coup de main, en voulant bien faire, peut voir sa responsabilité engagée. Un « mandat numérique » serait une réponse.

Vous soulignez l'importance des initiatives locales dans le département. Mais que fait l'État ?

Nous sommes dans un département où les collectivités, les associations font beaucoup sur ce sujet. Que ce soit pour améliorer les réseaux, proposer des services, de nouvelles approches. Les idées fourmillent. Les équipements sont nombreux. Même s'il existe encore des zones blanches dans le département, nous vivons pour la plupart à moins de 10 kilomètres d'un lieu où l'on peut trouver une connexion en accès libre. Mais il n'existe pas, par exemple, d'annuaire à jour qui les référence. Il y a un besoin de coordination. Ce qui relève de l'État. Il semble y avoir une prise de conscience

100 % EN 2022

Le gouvernement a pour ambition que 100 % des démarches administratives soient accessibles en ligne en 2022. Gain de temps pour beaucoup et de coûts pour l'État, la dématérialisation peut aussi être un facteur d'exclusion. Si l'usage d'Internet ne cesse de croître, 12 % de la population ne se connecte jamais au Web et un tiers des Français s'estiment peu ou pas compétents pour utiliser un ordinateur, selon le Baromètre du numérique 2017.

li-dessus. C'est en tout cas le sentiment que nous a donné la visite du secrétaire d'État au numérique en décembre dernier, au siège d'Emmaüs Connect, dans le quartier des Aubiers, à Bordeaux. Il existe également depuis peu des « commissions régionales de stratégie numérique ». Pilotées par les préfets, elles ont par ailleurs objectifs un maillage du territoire en lieux d'accueil, une mutualisation des ressources et d'être force de proposition. Or, pour l'instant, elles se concentrent surtout sur le développement économique du numérique.

(1) Le rapport est consultable sur le site www.cdad-gironde.justice.fr
(2) Commission nationale de l'Informatique et des libertés.

Pôle emploi, la CAF, bientôt les déclarations d'impôts voire des salaires de la justice : de plus en plus de démarches administratives se feront obligatoirement en ligne. (PHOTO: DAVID)

Le CDAD, c'est quoi ?

Les Conseils départementaux d'accès au droit (CDAD) ont été créés par la loi du 10 juillet 1991. Ils ont pour mission de mettre en œuvre la politique publique d'accès au droit dans les départements. Celui de la Gironde a vu le jour en 1996. Il s'agit d'un groupement d'intérêt public (GIP) qui est présidé par le président du tribunal de grande instance de Bordeaux, Philippe Delarbre, et dont sont membres plusieurs collectivités telles que le Département et Bordeaux Métropole. Il travaille avec différents partenaires, comme les avocats des barreaux de Bordeaux et de Libourne, des associations spécialisées sur l'aide aux victimes, l'écriture publique, les condamnateurs de justice... Le rapport sur la dématérialisation est d'ailleurs un travail collectif qui a mobilisé plusieurs des principaux partenaires du CDAD.

Dans notre département, le CDAD dispose de plusieurs antennes dans lesquelles il est possible d'obtenir gratuitement des informations sur ses droits et devoirs ainsi que sur le fonctionnement de la justice. Des permanences d'avocats, d'associations et de conciliateurs s'y tiennent. Les principales structures sont les Maisons de la Justice et du droit (MJD) de Bordeaux et Lormont. Il existe également dix Points d'accès au droit sur le reste du territoire et de plus petites structures dénommées Relais d'accès au droit. Depuis 2015, des permanences d'associations ont également lieu aux Restos du cœur.

Selon les dernières données disponibles qui datent de 2016 (celles de 2017 sont en cours de finalisation), 13 812 personnes ont été reçues dans les différentes antennes du CDAD de Gironde. Soit une activité en hausse de 22 % par rapport à l'année précédente. Pour trouver la structure la plus proche de chez vous : www.cdad-gironde.justice.fr ou 05 47 33 9117.



Philippe Delarbre, président du Conseil départemental d'accès au droit. (ARND BRONKHORST)

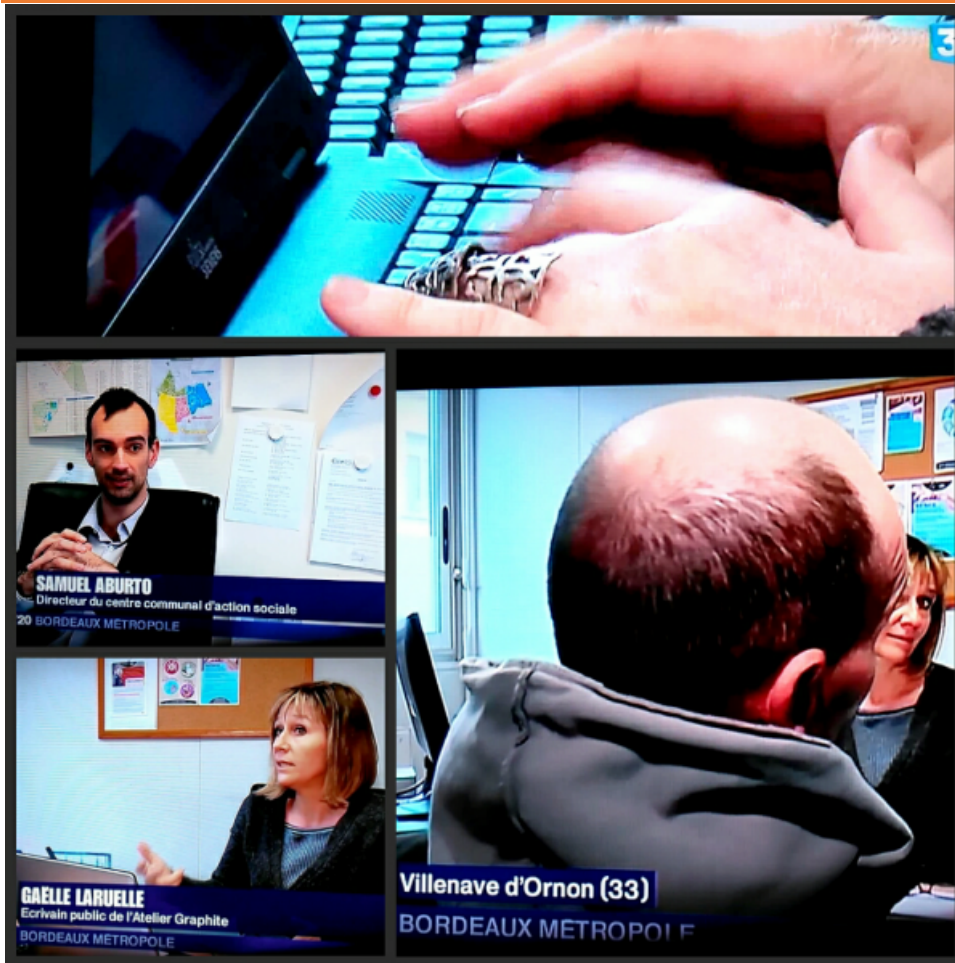
Dossier médias

| ATELIER GRAPHITE | 190 rue Mandron | 33000 Bordeaux |

Siret 494 289 093 | 05 56 69 82 32 | www.atelier-graphite.fr | 2022



Reportage France3 Aquitaine 03.2017



[lien vidéo](#)



Dossier médias

| ATELIER GRAPHITE | 190 rue Mandron | 33000 Bordeaux |
Siret 494 289 093 | 05 56 69 82 32 | www.atelier-graphite.fr | 2022



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.



Dossier médias

| ATELIER GRAPHITE | 190 rue Mandron | 33000 Bordeaux |
Siret 494 289 093 | 05 56 69 82 32 | www.atelier-graphite.fr | 2022

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 -



Dossier médias

| ATELIER GRAPHITE | 190 rue Mandron | 33000 Bordeaux |

Siret 494 289 093 | 05 56 69 82 32 | www.atelier-graphite.fr | 2022

Bordeaux magazine 2015

Magazine d'information de la Ville de Bordeaux

BORDEAUX

mag.

Novart 2015 :
un nouveau souffle

Bordeaux, vitrine mondiale
des transports intelligents

n° 428 octobre 2015

14 ÉVÈNEMENT

18 ENTREPRENDRE

bordeaux.fr



Supplément quartiers

QUARTIERS

Bordeaux

Bordeaux Maritime
Chartrons/Grand Parc/Jardin public
Caudéran
Nansouty/Saint-Genès

Bordeaux Sud
La Bastide
Bordeaux Centre
Saint-Augustin/Tauzin/Alphonse Dupeux

n° 428 octobre 2015

BORDEAUX MARITIME

L'Atelier graphite

Un service de proximité pour les habitants

Gaëlle Laruelle est écrivain public juriste. Elle parcourt les huit quartiers de la Ville à la rencontre des publics en difficulté pour rédiger avec eux curriculum vitae, lettres, formulaires, ou encore pour les sortir d'imbricolos administratifs rendus encore plus complexes lorsque l'on ne sait pas écrire ou que l'on n'a pas les bons outils. « Tout a commencé à Bacalan, en 2006. L'activité de l'Atelier graphite se résumait à une permanence par

semaine. Deux mois plus tard, une autre permanence a ouvert... pour en proposer aujourd'hui plus de 400 par an » résume Gaëlle Laruelle, fondatrice de l'association. « Les personnes que nous rencontrons, gratuitement et sur rendez-vous, sont orientées vers nous par les travailleurs sociaux. Notre objectif est de soulager le plus d'usagers possible et de débloquer leur situation en un seul rendez-vous. C'est un métier éprouvant et passionnant. Je me sens investie d'une mission qui est juste. Aujourd'hui, nous

sommes plus que jamais mobilisés pour faire vivre ce service enraciné auprès de centaines de Bordelais. » L'atelier graphite figure parmi les 25 associations qui ont bénéficié du Fonds d'intervention local en 2015. Pour en savoir plus sur le métier d'écrivain public et l'Atelier graphite, un documentaire est disponible sur le site de l'association.
Atelier graphite
157 cours Balguerie
Stuttenberg – 33300 Bordeaux
Tél. : 05 56 69 82 32
contact@atelier-graphite.fr



Dossier médias

| ATELIER GRAPHITE | 190 rue Mandron | 33000 Bordeaux |
Siret 494 289 093 | 05 56 69 82 32 | www.atelier-graphite.fr | 2022

Vidéo Graphite – les débuts



5 place Camille Jullian 33000 Bordeaux • www.cinemas-utopia.org • 05 56 52 00 03 • bordeaux@cinemas-utopia.org

Documentaire réalisé par [Périphéries Productions](#) sur l'activité de l'association. Projeté à l'[Utopia](#) en ciné-débat en 2014, il est toujours d'actualité. Durée 1h12



[Et l'actu sur notre site](#)



Dossier médias

| ATELIER GRAPHITE | 190 rue Mandron | 33000 Bordeaux |
Siret 494 289 093 | 05 56 69 82 32 | www.atelier-graphite.fr | 2022