

Slide 2 – les chiffres clés.

<https://play.kahoot.it/v2/?quizId=5e2e497a-c68c-4af4-89a3-f7a59f607d35>

Les usages numériques des français.

1. Quel est le terminal le plus utilisé pour se connecter à Internet ? **le smartphone**
2. Combien de personnes n'ont jamais testé un autre navigateur que celui préinstallé sur leur outils numériques ? **66%**
3. Quelle part des Français·es s'informe sur Internet ? **63%**
4. Les Français·es pensent qu'Internet aurait un impact positif sur leur vie professionnelle **oui**
5. Pour quel pourcentage de Français l'accès à Internet est important pour se sentir intégré dans la société ? **68 %**
6. Pour les Français·es, les ordinateurs et Internet sont plutôt une chance pour l'environnement. **Non**
7. Selon les Français, Internet a-t-il plutôt tendance à simplifier ou à complexifier les relations avec l'administration ? **ça dépend**
8. Selon vous, quel est le principal frein à la réalisation de démarches administratives en ligne en 2019 ? **les démarches administratives sont trop compliquées**
9. La majorité du temps, comment réagissent les personnes rencontrant des difficultés d'utilisation des outils numériques ? **Elles cherchent de l'aide.**

Slide 3 à 8– les chiffres clés.

Une personne sur 6 n'utilise pas internet : souci de compétences ou de (bonne) connexion.

Un usager / 3 manque de connaissances numérique. Même les jeunes qui sont ultra connectés ne savent pas forcément faire des recherches sur internet – remplir des formulaires en ligne car ils ne parlent pas le langage de l'administration.

Les seniors et internet. 57 % connectés contre 85 % de la population. Souci de matériel, d'utilisation, de formation, de crainte (arnaques), peu d'occasions ou réticence avérée.

57 % utilisent leur portable pour se connecter à internet. Tel quel ou en modem pour tablette / ordinateur portable.

1/3 des personnes ne savent pas où aller chercher les informations sur un produit ou service.

49 % ont des soucis pour des informations administratives. Plusieurs facteurs : complexité de l'arborescence des sites / souci de création de compte / connexion – outre les soucis de prise en main du matériel.

1/2 senior n'a pas accès à internet. Ou ne savent pas qu'ils y ont accès (box).

L'usage des messageries en ligne n'est pas si simple / l'envoi de mail est une épreuve pour certains.

Slide 8 – rappel de l'utilité du médiateur numérique.

Slide 9 – le savoir-faire / savoir être d'un écrivain public.

Qu'est qu'un écrivain public ? Définition du métier

L'écrivain public est un professionnel de l'écrit, son rôle consiste à rédiger pour les autres, à les aider à communiquer par l'écrit.

C'est un métier très ancien, on peut remonter jusqu'aux scribes de l'Egypte ancienne, qui rédigeaient des textes administratifs, religieux ou juridiques et en faisaient des copies. Au moyen âge les clercs prennent ce rôle. Plus près de nous, jusqu'à la Révolution, l'écrivain public allait à la rencontre de ses clients dans la rue, sur les marchés où il s'installait avec son écritoire. Lors des guerres, il servait aussi de correspondant entre les familles et les soldats partis au front.

Au 20ème siècle l'école obligatoire fait baisser considérablement le nombre de personnes illettrées, et le métier tend à disparaître. Mais il renaît depuis une trentaine d'années, car la profession s'est adaptée aux nouveaux besoins de ses clients et aux nouvelles technologies.

compétences

Le secteur administratif

Il s'agit d'un des domaines les plus importants pour les écrivains publics. De nombreuses personnes ne parviennent pas à **écrire leur courrier administratif** et ont besoin d'aide. L'écrivain public se charge d'être **le médiateur entre son client et l'administration publique** (service des impôts, du permis de conduire, de la sécurité sociale, des allocations familiales...).

C'est un spécialiste des formulaires, des lettres de réclamation, mais aussi des papiers juridiques comme les testaments ou les litiges. De plus, les écrivains publics aident les étudiants et les chômeurs dans leur **recherche d'emploi en rédigeant leur CV, lettre de motivation, dossier de formation** etc.

Le secteur professionnel

Les écrivains publics travaillent souvent pour des particuliers, mais parfois aussi pour des entreprises ou des associations loi 1901. Ils peuvent rédiger des publi-reportages, des comptes-rendus de réunion, des saisies de données...

Slide 10 / 13 – l'approche sociale du numérique.

Il faut faire preuve de bienveillance car si le public arrive devant vous, c'est que l'on est souvent l'ultime recours.

En complément de l'assistante sociale, du référent / conseiller pôle emploi, de la famille ou d'un ami. Une frontière entre conseiller et psy – il peut y avoir de la détresse, il faut savoir aussi s'y préparer.

L'écrivain public est aussi la personne neutre, sans jugement qui renseigne factuellement et sans émotionnel la personne demandeuse. *Vous ne devez pas venir en opposition à une assistante sociale / avocat...*
Elle permet d'avoir accès à ses droits : rsa / APL / logement / CAF...

C'est un rôle clé : l'écrivain numérique social offre une écoute qui n'est plus présente dans le quotidien.

Ne pas hésiter à dédramatiser : il/elle n'est pas la seul(e) à être démuni(e) face à cette situation.

Poser un diagnostic en écoute active.

1. **Comprendre le besoin** : Soyez à l'écoute du besoin, en commençant par la question suivante : "Comment puis-je vous aider ?"
2. **Comprendre le besoin par téléphone** : évitez les allers/retours – faites le point sur la demande pour avoir tous les documents nécessaires le jour du rendez-vous. La logistique d'un parent isolé est complexe, faites preuve de bon sens.
3. **Choisir les bons mots** : Pour parler des démarches, expliquez que c'est assez simple, que vous êtes là pour l'accompagner. Rassurez en précisant qu'il n'y a pas de jugement, et que ce n'est pas grave si elle ne sait pas réaliser ces démarches. Dans le cas du numérique, offrez-lui une aide à long terme.
4. **Mettre en place les conditions pratiques** : si possible, placez l'ordinateur dans une salle calme, afin que la personne soit à l'aise. **Il arrive aussi que vous n'ayez pas besoin d'un ordinateur !**
5. **Motiver** : Expliquez à cette personne en quoi utiliser le numérique pourrait lui être bénéfique, en vous adaptant à sa situation et à son besoin. Dans le cadre d'un centre social par exemple, offrez-une aide complémentaire telle que les cours de français.

Soyez prêt à répondre à tous types de demandes. De la plus simple à la plus complexe. Si vous ne savez pas, orientez vers le service social le plus proche ou le référent de votre structure.

Soyez curieux et faites vous un réseau : vous gagnez en efficacité et en pertinence.

Slide 14 – le public de l'EPN

Les adhérents d'un centre social : parents, ados, seniors.

Les habitants d'un quartier.

Les habitants d'une ville si EPN de ville.

Composition :

- des femmes au foyer qui doivent gérer le quotidien : caf, inscription cantine, assurances, impôts, HLM
- demandeurs d'emploi : inscription, actualisation, réponse à des offres, CV, LM, envoi de documents, recherches d'offres, déclaration de revenus RSA.
- les seniors : souci informatiques divers, besoin d'aide à la manipulation, rupture du parcours de soin, envoi de documents à l'administration, lecture de courriers, Carsat, MSA...
- Les primo-arrivants : accès aux droits, souci de lecture de courrier, montage de dossiers, AME, demande de RDV pour carte de séjour.
- Demandes diverses : carte grise / permis de conduire

Slide 15 / 16 – les perceptions du numérique

Les freins sont parfois plus psychologiques, émotionnels et sont issus de ressentis qui sont propres à chaque personne qui vient vous voir.

Avoir une approche curieuse et bienveillante permet de créer du lien, libérer la parole et comprendre là où se situe le blocage face au numérique.

Vous n'avez pas à faire « à la place de » si la personne peut le faire seule, vous devez juste apporter un soutien – le but étant l'autonomie.

Slide 17 – les freins à l'E-administration.

La soudaineté des démarches à faire en ligne. Les habitudes ont la vie dure et l'administration 100 % dématérialisée à l'horizon 2022 va accroître les clivages en générations et les connectés ou non.

La complexité des démarches ne facilite en rien l'usage du numérique. Il faut savoir où cliquer, comment importer / télécharger les documents, où trouver la liste des documents à joindre, prendre un rendez-vous en ligne, avoir un compte utilisateur, le confirmer par un lien envoyé par mail...

La peur de mal faire : certaines démarches sont sujettes à un versement ou non d'argent, d'ouverture ou non de droits... Les personnes qui n'utilisent pas souvent le numérique ont peur de mal faire et préfère donc demander de l'aide. Le site <http://www.oups.gouv.fr/> assure la possibilité de corriger les erreurs lors d'une déclaration.

Passer du guichet à être seul face à son écran est une épreuve. Personne à qui demander de l'aide, c'est difficile surtout si vous êtes déjà en situation de précarité.

Slide 18 – les jeux de rôle.

Slide 20 - Henri

rédigez les questions filtres :

avez-vous une connexion internet à la maison ? Un ordinateur / tablette ?

Avez-vous une messagerie mail / vos identifiants ?

Avez-vous d'un ordinateur et vous êtes autonome ? Voulez-vous que je vous aide en cas de besoin ?

Connaissez-vous la démarche à suivre ? Le site sur lequel vous connecter ?

Quelles actions? L'installer sur un poste informatique et le laisser entrer sa demande sur un moteur de recherche – lui montrer comment reconnaître un site digne de confiance. L'accompagner dans sa démarche avec un soutien moral et technique. L'inciter à faire cette démarche tout seul et le féliciter pour ses actions.

Accompagnement? Faire à la place?

Ressources utilisées?

Moteur de recherche - mail – carte d'identité

Sites? <https://casier-judiciaire.justice.gouv.fr/pages/accueil.xhtml> - ou par courrier adressé au Casier judiciaire national, 44317 Nantes cedex 3

Slide 21 - Geneviève

Deux aspects : l'APA et le mail pour les impôts.

Questions filtres : Qui gère le dossier de sa mère d'habitude (c'est une assistante social) ? A t'elle le droit de gérer les affaires de sa mère (tutelle?) ?

- Pour l'Allocation personnalisée d'autonomie (Apa)

Questions filtres : Qui gère le dossier de sa mère d'habitude (c'est une assistante social) ? A t'elle le droit de gérer les affaires de sa mère (tutelle?) ?

Quelles actions? Dire de contacter la maison de retraite pour l'APA ou se rapprocher de l'OPCA le plus proche.

Rechercher le contact des services du département, d'un CCAS ou d'un point d'information local dédié aux personnes âgées soit directement auprès de l'établissement elle vit : c'est géré en interne.

Ressources utilisées? Sites?

https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F35136/1_1?idFicheParent=F10009#1_1

<https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr>

- Pour le mail et les impôts :

Avez-vous une connexion internet à la maison ? Un ordinateur / tablette ?

Avez-vous d'un ordinateur et êtes-vous autonome ? Voulez-vous que je vous aide pour créer un mail pour votre mère et vous ?

Ressources utilisées ? Sites?

créer mail via <https://lidentitenumérique.laposte.fr/> pour utiliser France Connect dans un second temps.

<https://www.lesbonsclics.fr/fr/ressources-pedagogiques/decouvrir-france-connect-2>

antenne locale des impôts pour RDV et impots.gouv.fr

Accompagnement? Faire à la place?

Slide 22 - Roger l'ancien.

Questions filtres :

avez-vous une connexion internet à la maison ? Un ordinateur / tablette ? Smartphone ?

Qui l'aide d'habitude pour ses démarches ? (enfants ? Tutelle ? AS?)

Avez-vous une messagerie mail / vos identifiants ?

Avez-vous d'un ordinateur et vous êtes autonome ? Voulez-vous que je vous aide en cas de besoin ?

Connaissez-vous la démarche à suivre ? Le site sur lequel vous connecter ?

Quelles actions? Rassurer – il a peur de créer un compte, il a donc entendu des choses qui l'ont conduit à cet attitude méfiante. Il faut le mettre à l'aise.

Accompagnement? **Faire à la place?**

Pour vous protéger d'éventuels soucis avec sa famille, vous pouvez lui faire compléter un mandat qui reprend l'ensemble des autorisations qu'il vous donne pour effectuer sa démarche en ligne. **AIDANT CONNECT**

Ressources utilisées? Sites?

créer mail via <https://lidentitenumérique.laposte.fr/> pour utiliser France Connect dans un second temps.
<https://www.lesbonsclics.fr/fr/ressources-pedagogiques/decouvrir-france-connect-2>

Doctolib.

Slide 23 – Ali.

Questions filtres :

avez-vous une connexion internet à la maison ? Un ordinateur / tablette ? Smartphone ?

Qui l'aide d'habitude pour ses démarches ? (AS?)

Avez-vous une messagerie mail / vos identifiants ?

Demander si compte des impôts déjà actif ou non ?

Avez-vous d'un ordinateur et vous êtes autonome ? Voulez-vous que je vous aide en cas de besoin ?

Actions :

Si pas de mail créer mail via <https://lidentitenumérique.laposte.fr/> pour utiliser France Connect dans un second temps.

<https://www.lesbonsclics.fr/fr/ressources-pedagogiques/decouvrir-france-connect-2>

impôts.gouv.fr

Slide 24 – Teresa.

Questions filtres : pouvez-vous passer à l'EPN ?

avez-vous une connexion internet à la maison ? Un ordinateur / tablette ? Smartphone ?

Qui l'aide d'habitude pour ses démarches ? (AS?)

Avez-vous une messagerie mail / vos identifiants ?

Quelles actions? La faire venir, vous ne pouvez rien faire par téléphone sauf mandat Aidant Connect. Prendre RDV avec la préfecture .

Accompagnement? **Faire à la place?**

Ressources utilisées? Sites?

Moteur de recherche pour connaître la démarche à suivre
<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F15763> et le numéro de la préfecture locale.

Slide 25 – Jimmy.

Questions filtres :

Avez-vous une connexion internet à la maison ? Un ordinateur / tablette ? Smartphone ?
Qui l'aide d'habitude pour ses démarches ? (Tutelle ? AS?)

Quelles actions? L'orienter vers le PIJ le plus proche / assistante sociale locale, vous ne pouvez rien faire par téléphone sauf mandat Aidant Connect.

Prendre RDV avec la préfecture .

Accompagnement? Faire à la place?

Ressources utilisées? Sites? Moteur de recherche pour localiser PIJ le plus proche <https://www.cidj.com/> ou <https://infojeunesfrance.org/>
ou assistante sociale <https://www.aide-sociale.fr/contacter-assistante-sociale/#secteur>

Slide 26 – Florence.

Questions filtres :

avez-vous une connexion internet à la maison ? Un ordinateur / tablette ? Smartphone ?
Avez-vous une messagerie mail / vos identifiants ?
Avez-vous d'un ordinateur et vous êtes autonome ? Voulez-vous que je vous aide en cas de besoin ?

Quelles actions? Aller sur Ameli.fr – faire « mot de passe oublié » et recevoir le lien pour le refaire. Une fois connecté, les relevés sont téléchargeables depuis la plateforme - ils ne sont plus envoyés (sauf si la mutuelle ne s'est pas connectée informatiquement au dossier d'Assurance Maladie, les relevés sont envoyés par courrier papier.)

Accompagnement? Faire à la place?

Ressources utilisées? Sites? Améli.fr

Slide 27 – Paul.

Questions :

Avez-vous une connexion internet à la maison ? Un ordinateur / tablette ? Smartphone ?
Qui l'aide d'habitude pour ses démarches ? (AS?)
Avez-vous une messagerie mail / vos identifiants ?
Voulez-vous que je vous aide pour le faire?

Quelles actions? Rassurer – il a l'air d'avoir peur de réaliser cette démarche. Si cette demande est régulièrement formulée dans votre EPN, il serait judicieux de créer un atelier ou un tuto à mettre à disposition des demandeurs d'emploi.

Accompagnement? **Faire à la place?**

Pour vous protéger d'éventuels soucis, vous pouvez lui faire compléter un mandat qui reprend l'ensemble des autorisations qu'il vous donne pour effectuer sa démarche en ligne. **AIDANT CONNECT**
Le site <http://www.oups.gouv.fr/> propose en cas d'erreur de contacter Pôle emploi au 3949.

Ressources utilisées? Sites? Améli.fr