



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Les écrivains publics numériques pour lutter contre « l'e-exclusion »

Châlons-en-Champagne, le 28 janvier 2020

Chef de file de l'action sociale et de l'insertion sur le territoire, le Département de la Marne organise un point presse des écrivains publics numériques (EPN) à Reims ce jeudi 30 janvier à 10h30.

Le rendez-vous est fixé à l'Espace Flambeau, Maison de quartier Jean-Jaurès. Les écrivains publics numériques étant devenus au fil du temps des interlocuteurs privilégiés au sein de ce type de structure.

Lutter contre l'e-exclusion et d'illectronisme

Selon une étude du CREDOC (Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de vie, 2017), 17 % des Français se déclarent en difficulté numérique.

Parmi les non-internautes, 59 % ont plus de 70 ans, 52 % ne possèdent aucun diplôme, 52 % résident dans des zones rurales, et 61 % vivent avec de faibles revenus.

La difficulté s'accroît quand cette fracture numérique se double d'une fracture sociale. Les démarches dématérialisées deviennent la norme et accentuent la fracture sociale. On peut alors parler d'e-exclusion et d'illectronisme.

En effet, **nombre de services publics** (CAF, CPAM, caisses de retraite, pôle emploi...), **ont supprimé ou réduit leurs permanences d'accueil**, en mettant à disposition des usagers des services numériques.

Cette dématérialisation se fait au détriment de l'accueil physique des usagers. Les problèmes (souvent cumulés) liés à la maîtrise de la langue et ceux liés à la maîtrise de l'outil informatique font obstacle à l'accès au droit et contribuent au non recours.

Les travailleurs sociaux des CSD constatent ainsi une augmentation de la sollicitation des services sociaux départementaux et un élargissement de leur intervention : il leur est demandé de réaliser, auprès des personnes ne maîtrisant pas l'écrit et/ou l'outil informatique, un travail de médiation administrative et numérique qui était auparavant dilué sur l'ensemble des partenaires.

C'est là que les écrivains publics numériques ont un rôle à jouer.

Qu'est-ce qu'un écrivain public numérique ?

La mission des écrivains publics numériques consiste à :

- Mettre à disposition gratuitement auprès du public une aide humaine
- Détecter les publics en situation d'exclusion numérique
- Améliorer l'inclusion numérique
- Renforcer l'accès aux droits
- Lutter contre le non-recours
- Structurer l'offre d'accompagnement au numérique afin d'améliorer sa visibilité et de mieux répondre aux différents besoins des usagers et publics cibles

Ainsi l'écrivain public doit :

- assurer un rôle de médiateur numérique pour les personnes en difficulté dans la réalisation d'actes dématérialisés pour l'ouverture de leurs droits : démarches auprès de la CAF, CPAM, caisses de retraite, Pole emploi, RSA, MDPH, services fiscaux...
- aider l'utilisateur à remplir informatiquement les données à renseigner
- veiller dans la mesure du possible à l'exactitude des données inscrites en vérifiant et demandant l'approbation de l'utilisateur.
- faire valider informatiquement l'envoi des éléments par le public accompagné
- orienter éventuellement l'utilisateur vers les ateliers d'initiation aux savoirs de base numérique organisés par le Département ou les collectivités territoriales du territoire concerné.

5 postes d'écrivains publics numériques créés dans la Marne

Le Département a souhaité être signataire le 28 Juin dernier de la convention d'appui à la lutte contre la pauvreté avec l'Etat, qui prévoyait notamment de «renforcer l'accès aux droits et aux services sociaux» un accueil social inconditionnel de proximité.

La lutte contre la fracture numérique participant de cet objectif, a permis d'impulser la création de postes d'écrivains publics numériques afin de renforcer l'accès aux droits et ne pas isoler les citoyens. Depuis 5 poste d'écrivains publics numériques ont été créés dans la Marne dont 3 sur Reims (répartis sur 14 maisons de quartier).

Le point presse prévu ce jeudi 30 janvier sera l'occasion pour le Vice-Président du Département, Mario Rossi, de proposer **un focus sur l'action de ces écrivains publics numériques sur le bassin rémois.**

Contact presse :

Jérôme Gorgeot

jerome.gorgeot@marne.fr

06-77-04-99-66



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Les écrivains publics numériques pour lutter contre « l'e-exclusion »

Châlons-en-Champagne, le 28 janvier 2020

Chef de file de l'action sociale et de l'insertion sur le territoire, le Département de la Marne organise un point presse des écrivains publics numériques (EPN) à Reims ce jeudi 30 janvier à 10h30.

Le rendez-vous est fixé à l'Espace Flambeau, Maison de quartier Jean-Jaurès. Les écrivains publics numériques étant devenus au fil du temps des interlocuteurs privilégiés au sein de ce type de structure.

Lutter contre l'e-exclusion et d'illectronisme

Selon une étude du CREDOC (Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de vie, 2017), 17 % des Français se déclarent en difficulté numérique.

Parmi les non-internautes, 59 % ont plus de 70 ans, 52 % ne possèdent aucun diplôme, 52 % résident dans des zones rurales, et 61 % vivent avec de faibles revenus.

La difficulté s'accroît quand cette fracture numérique se double d'une fracture sociale. Les démarches dématérialisées deviennent la norme et accentuent la fracture sociale. On peut alors parler d'e-exclusion et d'illectronisme.

En effet, **nombre de services publics** (CAF, CPAM, caisses de retraite, pôle emploi...), **ont supprimé ou réduit leurs permanences d'accueil**, en mettant à disposition des usagers des services numériques.

Cette dématérialisation se fait au détriment de l'accueil physique des usagers. Les problèmes (souvent cumulés) liés à la maîtrise de la langue et ceux liés à la maîtrise de l'outil informatique font obstacle à l'accès au droit et contribuent au non recours.

Les travailleurs sociaux des CSD constatent ainsi une augmentation de la sollicitation des services sociaux départementaux et un élargissement de leur intervention : il leur est demandé de réaliser, auprès des personnes ne maîtrisant pas l'écrit et/ou l'outil informatique, un travail de médiation administrative et numérique qui était auparavant dilué sur l'ensemble des partenaires.

C'est là que les écrivains publics numériques ont un rôle à jouer.

Qu'est-ce qu'un écrivain public numérique ?

La mission des écrivains publics numériques consiste à :

- Mettre à disposition gratuitement auprès du public une aide humaine
- Détecter les publics en situation d'exclusion numérique
- Améliorer l'inclusion numérique
- Renforcer l'accès aux droits
- Lutter contre le non-recours
- Structurer l'offre d'accompagnement au numérique afin d'améliorer sa visibilité et de mieux répondre aux différents besoins des usagers et publics cibles

Ainsi l'écrivain public doit :

- assurer un rôle de médiateur numérique pour les personnes en difficulté dans la réalisation d'actes dématérialisés pour l'ouverture de leurs droits : démarches auprès de la CAF, CPAM, caisses de retraite, Pole emploi, RSA, MDPH, services fiscaux...
- aider l'utilisateur à remplir informatiquement les données à renseigner
- veiller dans la mesure du possible à l'exactitude des données inscrites en vérifiant et demandant l'approbation de l'utilisateur.
- faire valider informatiquement l'envoi des éléments par le public accompagné
- orienter éventuellement l'utilisateur vers les ateliers d'initiation aux savoirs de base numérique organisés par le Département ou les collectivités territoriales du territoire concerné.

5 postes d'écrivains publics numériques créés dans la Marne

Le Département a souhaité être signataire le 28 Juin dernier de la convention d'appui à la lutte contre la pauvreté avec l'Etat, qui prévoyait notamment de «renforcer l'accès aux droits et aux services sociaux» un accueil social inconditionnel de proximité.

La lutte contre la fracture numérique participant de cet objectif, a permis d'impulser la création de postes d'écrivains publics numériques afin de renforcer l'accès aux droits et ne pas isoler les citoyens. Depuis 5 poste d'écrivains publics numériques ont été créés dans la Marne dont 3 sur Reims (répartis sur 14 maisons de quartier).

Le point presse prévu ce jeudi 30 janvier sera l'occasion pour le Vice-Président du Département, Mario Rossi, de proposer **un focus sur l'action de ces écrivains publics numériques sur le bassin rémois.**

Contact presse :

Jérôme Gorgeot

jerome.gorgeot@marne.fr

06-77-04-99-66