

L'ABÉCÉDAIRE DE L'ÉCRIVAIN PUBLIC

Aide rédactionnelle, Assistance administrative et Aide à la compréhension : principales missions de l'écrivain public.

Bienveillance : fondamentale pour établir la relation.

Confidentialité : pilier du code de déontologie.

Déontologie : chartes et associations professionnelles représentent des garanties pour les usagers et donnent un cadre à l'exercice de la profession.

Diversité des statuts : libéral, auto entrepreneur ou salarié.

Écriture Publique à Vocation Sociale© : concept initié et développé par Franck Danger, créateur du Service d'Écriture Publique et du réseau EPSO.

Formule de politesse : nécessaire, la formule de politesse s'adapte en fonction de l'interlocuteur et de l'objet du courrier. L'écrivain public maîtrise parfaitement les codes des écrits fonctionnels en général et de la langue administrative en particulier.

Gratuité pour l'utilisateur : les permanences des écrivains publics à vocation sociale sont généralement prises en charge par la collectivité.

Humilité : ni assistance sociale, ni avocat, ni juriste, ni expert-comptable, ni graphiste, l'écrivain public reste dans son champ de compétences.

Illettrisme : 2,5 millions. C'est le nombre de 18-65 ans illettrés en 2011 en métropole (7 % de la population). Les personnes actives sont massivement représentées parmi les illettrés (51 %), tandis que seulement 10 % sont au chômage (INSEE).

Jargon : l'écrivain public connaît les termes juridiques et les mots abscons souvent présents dans les courriers.

Kleenex : indispensable.

Lecture : il n'est pas toujours nécessaire d'écrire. L'écrivain public peut simplement lire et expliquer un courrier.

Métier : le travail de l'écrivain public est utile au maintien d'une société démocratique. Il est urgent de reconnaître cette profession.

Neutralité : l'écrivain public ne juge pas et se réfère à un code de déontologie qui lui interdit la calomnie.

Organisation : entre plannings de rendez-vous, délais à respecter et diversités des demandes, méthode et gestion sont indispensables.

Professionnel(le) : pluridisciplinaire, la formation permet à l'écrivain public d'appréhender tous les domaines de compétences, de développer les différents aspects de la profession et d'en comprendre les enjeux. Mais la formation n'est pas obligatoire aujourd'hui pour exercer.

Qualités indispensables : écoute, tolérance, fermeté.

Relation de confiance : incontournable.

Sigles : AAH, CNAV, DDCCS,... des dizaines de sigles, de formulaires et de dispositifs à connaître.

Technologie : la e-administration s'impose à tous et creuse le fossé entre ceux qui savent et ceux qui ne savent pas, entre ceux qui ont 4G, i Phone et imprimante et ceux qui n'ont rien. L'écrivain public, lui, s'adapte, se forme, informe et solutionne.

Utilisateurs ou Usagers : c'est ainsi que l'écrivain public nomme les personnes utilisant son service.

Vérité : gage de crédibilité.

Web, net, toile : l'écrivain public, lui, tisse des liens de proximité.

X ou Y : aucune distinction de traitement entre usagers.

Zygomatiques : un sourire pour accueillir, c'est déjà beaucoup.

Cet abécédaire a pour but de souligner quelques points communs d'une profession plurielle.

Gabrielle Mène