

Compte-rendu synthétique

Écrivains publics et rédacteurs dans les institutions publiques : les défis de la dématérialisation

Octobre 2021

Conférenciers : **Isabelle CLERC** : Vice-doyenne à la recherche, à la création et aux études supérieures à la Faculté des lettres et des sciences humaines de l'Université Laval et professeure au Département d'information et de communication de la même université.

Véronique REY : Linguiste et professeure à Aix-Marseille Université

Michèle MONTE : Professeure émérite à l'université de Toulon en linguistique française. Créatrice de la licence professionnelle *Écrivain public et conseil en écriture*.

Franck DANGER : Écrivain public socio-numérique, anciennement écrivain public à vocation sociale

Sophie-Emeline JOUANNY : Écrivaine public à la caisse d'allocations familiales du Finistère et professeure d'écriture en entreprise à l'université de Toulon

Mots-clés : Dématérialisation – Problèmes – Écrivain public – Courriel – Personnalisation

Compte-rendu livré le 05/05/2023

Les différents conférenciers évoquent la situation des administrations face à la dématérialisation des démarches. Un focus sera fait sur certaines attitudes possibles, en réponse à cette dématérialisation. Il s'agit de l'aide apportée par les écrivains publics, et de l'anticipation des difficultés rencontrées lors de la réalisation des démarches en ligne.

1. Les problèmes engendrés par la dématérialisation des institutions publiques.

Danger évoque les principaux problèmes créés par la dématérialisation rencontrés au travers de son expérience d'écrivain public à vocation sociale, devenu écrivain public socio-numérique. Ainsi le numérique ne présente pas de mode d'emploi et il nécessite de la part de l'utilisateur une maîtrise non seulement du français, mais aussi du langage du numérique. Danger ajoute que selon le rapport du Sénat de 2021 sur la lutte contre l'illectronisme, 14 millions de Français ne maîtrisent pas le numérique, soit plus de 20% de la population. Danger indique aussi que le numérique nécessite un certain matériel. Monte précise que les plus modestes ne peuvent pas se procurer ce matériel, comme une bonne connexion internet par exemple. Enfin, Danger évoque le manque de sites miroirs pour entraîner les usagers à leur utilisation.

2. Les solutions proposées.

Danger explique que le plus gros risque engendré par ces problématiques est celui d'un non recours au droit de la part des usagers. Pour prévenir ce risque, la recommandation de 2019 du Défenseur des droits était d'avoir le choix de passer ou non par le numérique pour effectuer ses démarches. Ceci dans l'idée de passer du 100% dématérialisation au 100% accessible. Danger déclare que ce choix n'ayant pas été mis en place, l'État a établi différents dispositifs que sont France services, ELAN connect et des conseillers numériques. Or Danger explique que ces dispositifs ne tiennent pas compte de la question de l'écrit. C'est pour cela que, dans le Vaucluse, Danger coordonne une expérimentation d'écriture publique numérique grâce au réseau RESAIN. Le but de cette expérimentation étant d'apporter une réponse immédiate à la question du recours au droit. Pour autant, après l'action immédiate, les plus démunis face au numérique seront aussi orientés vers de l'apprentissage du français et/ou du numérique.

Danger présente cette expérimentation comme la preuve de l'importance de l'existence des écrivains

publics. Ce qu'il souligne en mentionnant un retour des usagers au savoir-faire de l'écrivain public, pour être plus entendu et compris grâce à un courrier papier, que via le numérique.

3. Le cas particulier du courriel dans l'anticipation des difficultés rencontrées avec la dématérialisation.

Monte détermine les spécificités du courriel : la lecture est faite sur petit écran, ce qui n'offre pas une vision globale du document. De plus, les contextes dans lesquels les personnes reçoivent les courriels ne sont pas toujours propices à la concentration. Monte explique que ces spécificités ont un impact sur la manière dont le rédacteur va organiser son courriel. Elle indique que chez l'utilisateur, le courriel l'informe sur ses droits ou son dossier ; tandis que chez les administrations et leurs rédacteurs, le courriel traduit l'attente d'une réponse rapide. Monte explique que des modèles de courriel ont été créés pour répondre à ces contraintes, et pour anticiper des erreurs de compréhension, ou des questions de l'utilisateur. Ces modèles servent également à préserver une relation personnalisée avec l'administré. Pour ce faire, Monte explique que la planification et la microstructure du texte vont être particulièrement étudiées. Jouanny déclare que les modèles sont créés lorsque le message à transmettre est utilisé très fréquemment, lorsqu'une notion est complexe et difficile à appréhender, et enfin, selon l'actualité, lors de l'arrivée de nouveaux messages à transmettre. Jouanny explique que ces modèles suivent toujours un même plan (objet, rappel de la demande, explication, décision, ouverture), de sorte à créer une répétition de l'expérience, qui met l'utilisateur en confiance et permet de perpétuer la relation à l'autre. Différents choix rédactionnels permettent ensuite de conserver cette personnalisation primordiale. Jouanny cite ici la nomination de l'administré, le datage du contact, la reformulation de la demande de l'utilisateur. Jouanny explique qu'il est question par la suite de prévenir les incompréhensions par l'apport d'éléments de contexte, et par un choix du degré d'explications à fournir à l'administré, selon sa demande. Jouanny précise qu'il est nécessaire d'organiser le corps du texte selon un ordre de difficulté décroissant des informations à intégrer. Enfin, Jouanny souligne l'importance de l'action humaine dans les administrations, qu'elle soit physique ou par le biais de modèles de courriels.

4. Les limites rencontrées par les écrivains publics.

Tous les conférenciers s'accordent pour dire que le métier d'écrivain public est indispensable, notamment dans la dynamique de dématérialisation des institutions publiques. Cependant, Monte, Danger et Jouanny contredisent Clerc en expliquant qu'en France, ce métier et sa nécessité ne sont que trop peu reconnus par l'État.

Par ailleurs, Jouanny précise que la personnalisation est un frein à la généralisation de ces modèles à l'échelle nationale. En effet, certaines informations sont locales et ne peuvent pas être étendues nationalement. Jouanny indique que pour que l'échange et l'accompagnement entre l'écrivain public et le rédacteur soient aboutis, il faut que cela reste à l'échelle locale.

Danger expose les problèmes que pose la dématérialisation en matière d'accès au droit des usagers. Il présente les solutions essayées par l'État et le rôle des écrivains publics dans le passage du 100% dématérialisation au 100% accessible. Monte et Jouanny décrivent le courriel et l'importance de la personnalisation de l'utilisateur dans une logique de conservation du contact humain dans la dématérialisation. Jouanny explique que pour être efficaces, les modèles de courriels doivent être utilisés à échelle locale. Jouanny, Monte et Danger regrettent le peu de considération de l'État pour le métier d'écrivain public, qu'ils estiment essentiel.