

7. Proposer les services d'un écrivain public

1. Contexte et description

Le besoin récurrent d'une aide à l'écriture est perçu par les services et les associations actives auprès des citoyens, les travailleurs sociaux et les acteurs de terrain de manière générale. La population est souvent démunie face au langage des courriers administratifs ou à des démarches spécifiques à effectuer pour résoudre des difficultés.

Les interventions de l'écrivain public concernent tous les aspects de la vie quotidienne des personnes ; des statistiques réalisées dans une commune indiquent un nombre inférieur de demandes de courriers liés à l'emploi (rédaction de CV, lettre de motivation, problème de diplôme) que d'interventions liées à des factures (électricité, TV, eau, téléphonie) ou des courriers privés.



2. Parties prenantes

L'organisation d'un service d'écrivain public peut revêtir diverses formes : permanence spécifique au sein d'une commune ou d'un quartier, financée par le pouvoir communal ; extension d'offre d'un service public déjà existant au sein de ses locaux (CPAS, bibliothèque publique, EPN...) ; service offert au sein d'une asbl privée.

3. Mise en œuvre

La création d'un service d'écrivain public nécessite du personnel qualifié : une formation d'écrivain public est organisée dans différents centres en Wallonie. La personne qui exerce la fonction possède des qualités sociales ou d'enseignant. Une charte de déontologie est d'application.

Selon les besoins, des permanences journalières et/ou des visites à domicile peuvent être organisées. Un local qui permet la confidentialité ou un véhicule seront prévus ainsi qu'un ordinateur, une connexion à internet (recherches documentaires) et une imprimante.

Après la phase préparatoire, il faut compter 1an pour la phase de lancement du projet pour atteindre pleinement les objectifs.

4. Conditions de réussite

L'écrivain public est une personne ressource de confiance, qui reste discrète, à l'écoute, disponible et disposant d'un excellent rédactionnel. Elle possède un réseau de personnes relais important pour obtenir des informations fiables dans de nombreux domaines, elle actualise en permanence ses connaissances par des formations continues.

Le choix des locaux est également important : ils doivent être facilement accessibles (au centre de la commune avec parking, par des transports en commun) et identifiables par la population.

L'appui d'un réseau de partenaires publics et privés qui assure des fonctions de ressources et de relais ajoute une réelle plus-value ; il est donc nécessaire de communiquer régulièrement sur l'activité tant vers les services locaux que vers le public potentiel.

5. Pratiques exemplatives

A **Gembloux**, le service est assuré depuis 4 années par une asbl : le SEP'Gx, dont le public est à 40 % d'origine étrangère, son action est complémentaire à l'asbl Groupe Alpha Gembloux conventionné avec le CPAS.

A **Fléron**, le service est issu du PCS, il est offert sur 2 implantations différentes sur le territoire communal et également à domicile pour les personnes qui ne peuvent se déplacer.

