

PROGRAMME FORMATION TENIR UNE PERMANENCE D'ÉCRIVAIN PUBLIC

DU 13 AU 17 NOVEMBRE 2023

(9 h 30 - 12 h 30 – 14 h 30 - 17 h 30)

Centre La Roquette
47 rue de la Roquette 75011 Paris
(Métro 9, arrêt Voltaire)

Cette semaine de formation est ouverte aux écrivains publics professionnels et aux personnes en projet d'installation en tant qu'écrivains publics intéressés par le travail en institution (mairie, CCAS, centre social, maison de la Justice et du Droit, etc.). À l'issue des cinq jours, les stagiaires auront acquis, via des exposés théoriques et des exercices pratiques, les outils pour répondre aux attentes de l'institution et pour comprendre, reformuler la demande de l'utilisateur et y répondre efficacement dans le temps imparti. Ceux qui le souhaitent pourront ensuite observer une permanence réelle pendant une demi-journée.

La salle de formation est accessible aux personnes à mobilité réduite. Plus largement, l'AEPF met tout en œuvre pour rendre ses formations accessibles à tout public en situation de handicap. Pour plus d'informations, contactez notre [référente handicap](#).

Lundi 13 novembre – Le métier d'écrivain public en institution

MATIN :

- **Caractéristiques du métier d'écrivain public en institution**
(animatrice : Christine Atger – prestataire et conseil en écriture)
 - ① **Qu'est-ce qu'un écrivain public en institution ?**
Éthique et neutralité, difficultés et satisfactions
Public accueilli, panel des demandes
Relations avec les autres professionnels (CCAS, avocat, etc.)
 - ② **Modalités matérielles d'exercice d'une permanence**
Permanences physiques
Permanences téléphoniques
 - ③ **Relations avec l'institution**
Rémunération
Contrat
 - ④ **Décrocher une permanence**

APRÈS-MIDI :

- **Connaissances préalables nécessaires à la tenue de permanences**
 - ⑤ **Le RGPD (Règlement général sur la protection des données)**
 - ⑥ **Les principaux circuits administratifs**
Préfecture, mairie, MDPH, CAF, Pôle emploi, Assurance maladie, CNAV, OFII, OFPRA...

- ⑦ **Les principales prestations sociales**
Retraite, handicap, logement social, prestations de la CAF, CSS, AME, aide juridictionnelle, surendettement
- ⑧ **Les démarches administratives pour les étrangers**
Titre de séjour, regroupement familial, naturalisation

Mardi 14 novembre – Rédiger un courrier en permanence

MATIN :

- **L'entretien avec l'utilisateur**
 - ① **Déroulement de l'entretien**
 - ② **Gestion des situations difficiles**

- **La rédaction de courriers**
 - ③ **Caractéristiques du courrier administratif**
Mise en page
Structure
Lettre simple ou recommandée ?
 - ④ **Exercice de rédaction en temps réel**
Lettre de motivation (formation/école)

APRÈS-MIDI :

- **La rédaction de courriers**
 - ⑤ **Exercices de rédaction en temps réel**
Résiliation
Réclamation/Contestation
Demande/Mise en demeure
Lettre d'explication
Attestations sur l'honneur
Lettre de motivation (emploi)
 - ⑥ **Le CV en permanence**

Mercredi 15 novembre – Rédiger un courrier et remplir un formulaire en permanence

MATIN :

- **La rédaction de courriers**
 - ① **Exercices de rédaction en temps réel**
 - Relance
 - Signalement/plainte
 - Autres courriers (courriers inutiles)

- **Les recours**
 - ② **Les recours contre une décision de l'administration**
 - ③ **Les recours en cas de conflit d'un particulier avec une entreprise privée**
 - ④ **Les recours en cas de conflit avec un employeur**

- **Remplir un formulaire en permanence**
 - ⑤ **Qu'est-ce qu'un CERFA ?**
 - ⑥ **Les formalités en ligne**

APRÈS-MIDI :

- **Rédiger un courrier et remplir un formulaire en permanence**
 - ⑦ **Les formulaires les plus fréquents – papier ou Internet**
 - La demande de retraite (CNAV, ASPA, réversion et complémentaire)
 - La demande de logement social
 - Le recours DALO (Exercice de rédaction en temps réel : Recours gracieux contre la décision de la commission de médiation (DALO))
 - Le recours DAHO
 - La demande CAF

Jeudi 16 novembre – Rédiger un courrier et remplir un formulaire en permanence

MATIN :

▪ **Remplir un formulaire en permanence**

- ① **Les formulaires les plus fréquents – papier ou Internet**
 - La reconnaissance de handicap
 - La demande d'aide juridictionnelle
 - La demande de Complémentaire santé solidaire (CSS)
 - La demande de titre de séjour (admission exceptionnelle au séjour)

APRÈS-MIDI :

▪ **Rédiger un courrier et remplir un formulaire en permanence**

- ② **Les formulaires les plus fréquents – papier ou Internet**
 - Le renouvellement de titre de séjour
 - Exercice de rédaction : lettre carte de résident
 - La demande de regroupement familial
 - Le cas de la demande de naturalisation
 - Le cas du dossier de surendettement (exercices de rédaction : courrier explicatif et courrier de contestation du plan)

Vendredi 17 novembre – Jeux de rôle

MATIN + APRÈS-MIDI :

- **Jeux de rôle**
(animatrices : Christine Atger – prestataire et conseil en écriture,
Anne Picamilh – administratrice de l’AEPF)

Les jeux de rôle proposés au cours de cette journée sont basés sur des situations réellement rencontrées en permanence.

Ils amènent le stagiaire à se trouver dans la situation de l’écrivain public et donc à répondre à la demande de l’usager dans le temps habituel d’un rendez-vous de permanence, soit 30 minutes.

Tout en observant la situation, les autres stagiaires s’exercent aussi à répondre à la demande de l’usager, sans intervenir.

Un temps d’échange permet ensuite de dégager les points positifs et les axes d’amélioration, concernant le traitement du dossier sur le fond et le comportement du stagiaire.

Chaque jeu de rôle fait l’objet d’une évaluation sommative.



Les exercices pratiques proposés tout au long de la semaine nécessitent un ordinateur portable.



L’AEPF est un organisme de formation déclaré ; le coût de la formation peut être pris en charge en tout ou partie par les fonds affectés à la formation professionnelle. Pour vous en assurer, rapprochez-vous de vos interlocuteurs en matière de formation. Pour rappel, les professions libérales cotisent au FIF PL, le Fonds Interprofessionnel de Formation des Professionnels Libéraux ; si vous êtes microentrepreneur, vous pouvez peut-être faire financer votre formation par cet organisme.