

ACTES DU COLLOQUE

Écrivain public dans un monde numérique

Samedi 17 juin 2017
Espace HERMÈS, Paris

@epf
ACADÉMIE DES ÉCRIVAINS PUBLICS DE FRANCE



Colloque proposé par l'**AEPF** en partenariat avec l'**ANLCI**

Graphiste : Marine Denis - marinegraphiste@gmail.com

SOMMAIRE

<i>PREMIÈRE PARTIE : Les clients de l'écrivain public face au numérique</i>	3
Accueil par Pascal Martineau, président de l'AEPF	4
Intervention d'Agnès Cabrol, administratrice de l'AEPF.....	4
Intervention d'Anaïs Marcel, WeTechCare.....	9
Intervention de Vanessa Pideri, Défenseur des Droits	12
Intervention d'Éric Nedelec, Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme.....	14
<i>DEUXIÈME PARTIE : Le numérique au service de l'écrivain public.....</i>	17
Intervention de Sandrine Chevillon et Marie Huguenin-Dezot, administratrices de l'AEPF.....	18
Les relations entre l'écrivain public et ses clients	18
L'évolution de la profession	19
Les outils numériques de l'écrivain public.....	20
<i>Annexe 1 : Formation agir face aux situations d'illettrisme</i>	23
<i>Annexe 2 : Fiches mémo sur l'illettrisme</i>	24
<i>Annexe 3 : Présentation des logiciels Antidote et Dragon</i>	32

Actes du colloque – Écrivain public dans un monde numérique

Samedi 17 juin 2017, Espace HERMÈS, Paris

PREMIÈRE PARTIE : Les clients de l'écrivain public face au numérique

Accueil par Pascal Martineau, président de l'AEPF

La question de l'écrivain public dans un monde numérique avait été évoquée au cours de la [Journée Nationale de l'Écrivain public](#) en mai 2016, et nous nous étions promis d'y revenir. Nous, écrivains publics, savons qu'il y a depuis longtemps une fracture entre ceux qui maîtrisent l'écrit et ceux qui ne le maîtrisent pas. Nous sommes là pour essayer de la réduire. Il s'y est ajouté, depuis une vingtaine d'années et plus encore depuis dix ans, une « fracture numérique ».

Sont en effet plus ou moins exclus de l'usage du numérique ceux qui ne savent pas lire, ceux qui n'ont pas les moyens financiers d'y accéder, ceux qui sont désorientés ou découragés par le maniement de ces dispositifs. Ces personnes ont des difficultés à se servir d'un Smartphone, à utiliser un logiciel de traitement de texte, à échanger sur les réseaux.

La première partie de cet après-midi sera consacrée à l'analyse de cette nouvelle fracture. Nous recevrons Anaïs Marcel, représentant WeTechCare, association dont l'objectif est que le numérique profite aussi à ceux qui en ont le plus besoin. Ensuite nous écouterons les explications de Vanessa Pideri, chargée de mission auprès du Défenseur des Droits, présentant une enquête sur l'impact de la numérisation sur les publics fragiles. Enfin nous donnerons la parole à Éric Nedelec, coordonnateur national de l'[ANLCI](#) (Agence nationale de lutte contre l'illettrisme), notre partenaire depuis plusieurs années et plus spécifiquement pour cette journée.

Il est indéniable que le numérique comporte de nombreux avantages, entre autres pour nous, écrivains publics. Il a transformé notre travail et nous y reviendrons dans la seconde partie de ce colloque. Mais il a aussi une face plus problématique à laquelle nous allons nous intéresser dans l'immédiat.

Intervention d'Agnès Cabrol, administratrice de l'AEPF

Afin d'introduire ces exposés et d'illustrer le problème, nous allons d'abord visionner un extrait du film *Moi, Daniel Blake*, réalisé par Ken Loach, Palme d'or à Cannes en 2016. Daniel Blake, menuisier de 59 ans, est pour la première fois de sa vie contraint de faire appel à l'aide sociale à la suite de problèmes cardiaques. Bien que son médecin lui ait interdit de travailler, il se voit obligé de rechercher un emploi sous peine de sanctions. Le voici donc qui entre dans les méandres de l'équivalent britannique de Pôle emploi (« *Job Center* »).

Extrait du film : <https://youtu.be/pUQQfEaMp-k>

Agnès Cabrol : La situation de solitude que vit Daniel Blake dans cet extrait n'est pas réservée à la fiction ni à l'Angleterre.

En France, la grande vague de dématérialisation a été lancée dans les administrations en 2016, rendant à certains les démarches plus simples et plus rapides. Pour d'autres, elles constituent un obstacle et sont source de **souffrance**. La présence humaine diminue ; l'accueil lui-même est de plus en plus informatisé. Au lieu d'être guidé, l'utilisateur est facilement perdu.

Illustration avec le standard téléphonique de Pôle emploi, labyrinthique, et qui finit par inciter à... se rendre sur Internet : <https://soundcloud.com/user-441239375/pole-emploimp3>

Samedi 17 juin 2017, Espace HERMÈS, Paris

Sylvie Monteillet, secrétaire de l'AEPF : Dans les services publics, tout est fait pour inciter les usagers à faire leurs démarches sur Internet. À la CAF, par exemple, les seules et uniques affiches présentes sont les suivantes :



Une fois connecté sur le site de la CAF, on voit qu'il vante... le site de la CAF ! « *Plus simple et plus pratique* » !



Plus simple et plus pratique, mais pour ce qui est des délais de traitement, c'est une autre affaire, comme en témoigne la capture d'écran suivante, faite le 16 juin 2017 :



Le traitement du courrier, des appels ou emails reçus a plusieurs semaines et parfois plus d'un mois de retard.

Agnès Cabrol : La Caisse Primaire d'Assurance Maladie n'envoie de décompte de remboursement papier que **tous les quatre mois**. La seule façon de connaître *en temps réel* la situation est encore une fois de créer un compte Ameli en ligne, puis de consulter ses remboursements.

Pour les personnes non équipées d'ordinateur et/ou d'Internet ou celles qui ne maîtrisent pas ces outils, des bornes sont disponibles dans des antennes de la CPAM...

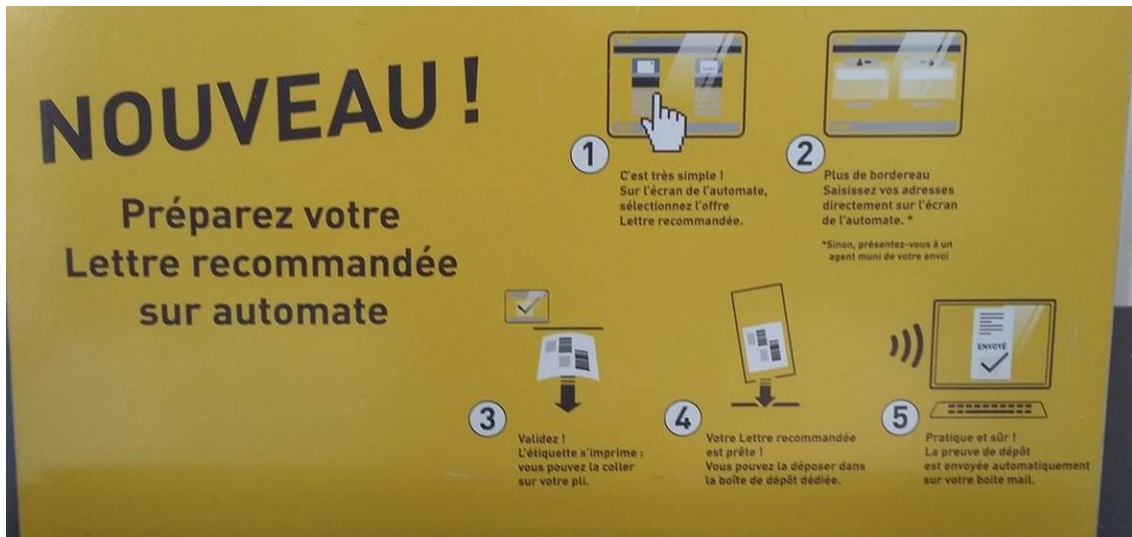


... à condition toutefois qu'elles soient disponibles !



À La Poste, depuis qu'elle fonctionne à la manière d'une entreprise privée, l'utilisateur est devenu un **client** qui doit réaliser ses opérations de manière autonome pour optimiser la rentabilité du service. Ainsi les clients sont systématiquement dirigés vers les automates. Encore une fois « *c'est très simple !* » indique le panneau.





Très simple, sauf qu'il est nécessaire d'avoir une adresse mail pour envoyer une lettre recommandée ou demander une facture.

Passons aux transports. Pour acheter un billet de train, si l'informatique est en panne, on peut se trouver devant une gare close qui renvoie à l'automate ou bien aux gares voisines pour un achat en guichet.



Nous pourrions rajouter à ces situations :

- l'enregistrement pour un voyage en avion ;
- les commandes sur les bornes dans des chaînes de restauration rapide ;
- l'utilisation des caisses en libre-service dans les magasins ;
- la recherche d'un nom sur un interphone ;
- et d'autres détails tellement minuscules que l'on n'y prête plus attention si on est à l'aise avec l'écrit et les nouvelles technologies.

Sylvie Monteillet : Tout autour de nous, les panneaux, les affiches, les écrans, les messages incitent **systematiquement** à utiliser Internet, avec un discours récurrent : « *Internet c'est simple, c'est rapide.* »

Comment ne pas se sentir humilié en lisant ou entendant ces messages qui vantent une extrême simplicité alors que l'on est incapable de maîtriser ces outils ?

C'est ici que l'écrivain public et la relation de confiance qu'il instaure avec ses clients est capitale, car ils seront à même de pouvoir se confier à lui, de pouvoir lui dire quelles sont leurs difficultés et lui demander l'assistance nécessaire.

Il y a évidemment une explication économique à cette politique du « tout-Internet ». En 2016, la Cour des Comptes a publié [un rapport](#) sur la relation des usagers aux services publics numériques. Une démarche faite en ligne, tous frais compris revient à 5 €, tandis qu'une démarche au guichet, tous frais compris, coûte 80 €.

La Cour des Comptes alertait sur la nécessité de ne pas faire des économies au détriment des publics et d'accompagner convenablement les usagers pour une confiance dans les services numériques.

Pascal Martineau : Voilà qui nous amène directement à la question de la fragilité de certains publics et des réponses qu'on peut y apporter. Anaïs Marcel est chef du projet « Les bons clics ».

Intervention d'Anaïs Marcel, WeTechCare

Je suis chef de projet chez [WeTechCare](#), qui est née d'Emmaüs Connect il y a deux ans. [Emmaüs Connect](#) est un réseau de points d'accueil, dix actuellement, situés dans les grandes villes françaises. Divers partenaires du monde de l'aide sociale y orientent des personnes qui ont des problèmes d'accès au numérique. L'aide que peut leur apporter Emmaüs Connect consiste d'abord en fourniture de matériels à très bas prix : ordinateurs, Smartphones... le principe « emmaüssien » étant de recycler des matériels et de pouvoir les fournir à deux euros quand ils coûtent trente-cinq euros dans le commerce. Elle consiste ensuite à leur donner des unités de connexion gratuites. Mais on s'est vite aperçu qu'il fallait aussi accompagner les gens dans l'**usage** des matériels. Il y a donc des ateliers de formation pour grands débutants. Il y a aussi des « permanences connectées » où les gens viennent avec un besoin précis, nul n'étant censé être totalement autonome dans le maniement du numérique. On peut leur apprendre à utiliser Skype, ou LeBonCoin, ou à faire tout type de démarches en ligne. Depuis

2013, plus de 25 000 personnes ont été prises en charge par les points d'accueil d'Emmaüs Connect.

En 2013, l'idée de monter des structures d'aide au numérique était considérée comme un luxe. Aujourd'hui on voit bien que le numérique « percute » tous les besoins sociaux. Être autonome dans le numérique, c'est sans doute la première « brique » pour construire son autonomie dans les autres thématiques de besoins. L'objectif affiché par tous les grands opérateurs c'est le « zéro papier » à l'horizon 2022.

Mais ces mêmes opérateurs se sont rendu compte que les démarches en ligne « n'arrangeaient » que 80 % des Français. Les autres sont dans l'embarras ou totalement laissés de côté. Et cette proportion de la population en difficulté, globalement de 20 %, est plutôt de 40 % si on cible les publics visés par des organismes à vocation sociale comme Pôle emploi, la CAF, l'Assurance maladie. Donc les opérateurs, et les directions de l'action sociale des départements aimeraient bien qu'il y ait non pas dix points d'accueil Emmaüs Connect, mais plutôt quatre cents ! Sauf que c'est impossible à faire au même rythme que la dématérialisation galopante.

C'est pourquoi on a créé WeTechCare en juillet 2015, dont l'objectif est le même que celui d'Emmaüs Connect, mais avec des moyens très différents. C'est une plate-forme de services à disposition de tous les autres acteurs de l'aide sociale pour les appuyer ou les orienter dans leurs opérations de facilitation de l'accès au numérique.

Concrètement il y a d'abord un pôle de veille internationale, car hors de France les problèmes sont les mêmes. Deuxièmement, nous avons un pôle de conseil aux départements et aux grands opérateurs, afin de structurer des réseaux d'aide au numérique sur le territoire. Enfin quand ces réseaux sont structurés, il faut les outiller : essentiellement les doter d'une pédagogie efficace.

Notre public cible, parmi les onze millions de personnes de plus de 18 ans qui sont « déconnectées », c'est celui des cinq ou six millions qui auraient vraiment besoin de ne plus l'être.

Un exemple intéressant de ce qu'on peut faire est donné par le Morbihan, où à la suite notamment de la fermeture au public de toutes les agences Pôle emploi (qui renvoyaient vers un centre d'accès Internet rapidement débordé) le département a mis autour de la table, avec nous, tous les grands opérateurs : Pôle emploi, CNAV, Assurance maladie, MSA, la préfecture pour les MSAP (maisons de services au public). Notre rôle a consisté à les aider à déterminer qui faisait quoi en matière de formation des publics, sachant qu'on n'accompagne pas de la même façon une personne en situation d'exclusion totale (personne très âgée par exemple) et un simple débutant qui peut, moyennant une formation de trente heures, accéder à l'autonomie numérique. Ces trente heures, il faut les trouver chez les acteurs. Le problème existe aussi pour des gens « proches du numérique » qui ont toutes les **apparences** de l'autonomie (par exemple ils sont possesseurs d'un Smartphone), mais sont en difficulté dans les démarches complexes (comme la banque en ligne). Ceux-là sont justiciables d'une formation de deux ou trois heures environ.

D'après une enquête faite dans le Morbihan sur 1 500 personnes se déplaçant dans les agences des opérateurs ou de l'action sociale :

Samedi 17 juin 2017, Espace HERMÈS, Paris

- ✓ 50 % étaient autonomes sur le numérique ;
- ✓ 7 % étaient en incapacité d'apprendre ;
- ✓ 20 % étaient en capacité d'apprendre et souhaitaient apprendre ;
- ✓ 23 % venaient surtout pour se rassurer et parler à un agent.

La conclusion est que le département du Morbihan doit mettre en place les moyens d'assistance (mot tabou !) aux 7 % de personnes qui sont en incapacité d'apprendre (surtout des personnes âgées). Pour les personnes qui peuvent apprendre, il faut mobiliser le réseau des bibliothèques, médiathèques, les doter d'outils pédagogiques... et savoir utiliser les écrivains publics. Quant aux opérateurs, ils doivent admettre que la division **par quinze** de leurs coûts de traitement dégage quelques ressources pour financer l'aide à leurs clients les plus désavantagés.

Question : Comment êtes-vous financés ?

Anaïs Marcel : Nous sommes financés à 50 % par les prestations de conseil aux opérateurs que nous facturons. Le reste est couvert par des appels de fonds auprès de fondations privées : SNCF, EDF, Google, SFR... L'objectif final reste d'être financé par nos prestations de conseil dans le cadre d'un modèle économique où **celui qui dématérialise paye**.

Question : Comment imaginez-vous l'intégration de l'écrivain public dans ce réseau ?

A.M. : Dans le projet « Les bons clics », nous avons conçu un indicateur d'autonomie numérique, pour déterminer à quelle catégorie appartient telle ou telle personne qui est invitée à se servir d'outils numériques. Nous l'avons positionné à la CAF, à la CPAM, etc. L'évaluation dure entre dix secondes et deux minutes, et ensuite on peut, grâce à l'application mise en place par *Les Bons clics*, orienter la personne qui a besoin de formation vers les acteurs appropriés dans son environnement (parmi lesquels des écrivains publics).

Question : Je suis surprise que votre association porte un nom anglais alors qu'elle s'adresse notamment à des personnes âgées, à des gens qui ont des problèmes d'illettrisme...

A.M. : C'est vrai, mais mon projet se nomme *Les Bons clics*. C'est le logo qui apparaît partout. *WeTechCare* est le nom de l'organisme qui fait de la communication institutionnelle.

Question : Vous avez parlé des MSAP. Pouvez-vous approfondir ? En effet, je vais commencer une permanence dans une MSAP et il y a un gros flou dans les conventions. Ces Maisons de Services au Public ont pour objectif de mettre à disposition des personnes éloignées de plus de vingt minutes des services publics habituels un certain nombre de fonctionnalités, notamment informatiques, et d'aides (d'où la permanence d'écrivain public).

A.M. : C'est tout récent, c'est issu de la [loi NOTRe](#) de 2015. Elle fait obligation de mettre à la disposition du public en zones rurales des points d'accès aux services publics avec l'objectif de créer 1 000 MSAP en deux ans. On a donc rebaptisé MSAP des structures déjà existantes et La Poste s'est positionnée sur ce créneau. Cinq cents agences postales vont aussi devenir des MSAP. Mais ils n'ont pas encore toute l'expérience nécessaire, certaines agences ne disposent pas du Wi-Fi...

Question : Allez-vous former les agents de La Poste pour qu'ils deviennent utiles dans les MSAP ?

A.M. : J'aurais adoré vous dire oui, mais à l'issue de l'appel d'offres qu'a fait La Poste, nous n'avons pas été retenus !

Question : Comment référencez-vous les acteurs susceptibles d'aider à l'initiation des publics ?

A.M. : De façon assez large... Nous y engloberons bien sûr les écrivains publics.

Pascal Martineau : Nous remercions Anaïs Marcel et donnons maintenant la parole à Vanessa Pideri, chargée de mission auprès du Défenseur des Droits.

Intervention de Vanessa Pideri, Défenseur des Droits

Nous avons lancé en septembre 2016 une « [enquête mystère](#) » sur la numérisation et l'accès aux services publics. Nous l'avons fait parce que sur les 85 000 dossiers que nous recevons chaque année il y en a 15 000 qui concernent directement les relations avec les services publics. D'ailleurs entre 2015 et 2016 ils ont augmenté de plus de 11 %. L'objet de l'enquête mystère était de mesurer [l'impact de la dématérialisation](#) sur l'accès aux services publics. Nous l'avons lancée en partenariat avec l'INC (Institut national de la consommation).

En 2016 selon le CRÉDOC (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie), 15 % de la population française n'était pas du tout équipée pour accéder à Internet.

Un cinquième des 85 % restants ne savent pas effectuer des démarches sur Internet. Même des jeunes qui maîtrisent parfaitement Facebook sont perdus lorsqu'il s'agit d'accomplir des démarches en ligne. Avec la dématérialisation, Internet est devenu un passage presque obligé pour accéder à divers services publics. L'inscription à Pôle emploi ne se fait qu'en ligne. La prime d'activité de la CAF est maintenant totalement dématérialisée. Et bientôt la déclaration de revenus se fera exclusivement en ligne.

L'enquête a testé trois organismes publics : la CAF, Pôle emploi, l'Assurance maladie.

Le principe a été de faire, de façon anonyme bien entendu, 1 400 appels à ces organismes, censés émaner de quatre profils d'appelants :

- ✓ étranger avec un accent audible ;
- ✓ personne malentendante ;
- ✓ personne n'ayant pas Internet ;
- ✓ usager « lambda » qui sert d'étalon pour les comparaisons.

Trois types de prestations ont été retenus :

- ✓ pour Pôle emploi, l'allocation chômage ;
- ✓ pour l'Assurance maladie, l'ACS (aide à la complémentaire santé) ;
- ✓ pour la CAF, l'allocation de logement social.

Les questions posées appartiennent à trois niveaux :

- ✓ J'ai entendu parler de cette prestation, comment en bénéficier ?

- ✓ Je sais qu'elle existe, quelles sont les démarches à effectuer ?
- ✓ On m'a refusé cette prestation, je suis sûr que j'y ai droit, quels sont mes recours ?

Les résultats de l'enquête manifestent les grandes tendances suivantes :

- très peu d'informations de premier niveau sont délivrées ;
- le plus souvent les appelants sont renvoyés vers Internet pour faire une simulation en ligne (sans qu'aucune information ne leur soit donnée sur le fonctionnement des dispositifs et les pièces à fournir) ;
- à de très rares exceptions près, l'accès à Internet de l'appelant est supposé acquis ;
- lorsque l'appelant est identifié comme une personne ne disposant pas d'Internet, tous les organismes lui proposent de se rendre dans une agence locale, **mais sans jamais lui indiquer où elle se trouve**. Et où peut-on trouver l'adresse ? Sur Internet !
- ce renvoi vers Internet concerne 53 % des étrangers, contre 28 % des autres ; les conseillers disposent de deux minutes pour traiter chaque cas, or la perception d'un accent étranger incite à renvoyer vers Internet pour éviter de dépasser les deux minutes dans un cas supposé « compliqué ».
- les conseillers délivrent très peu d'informations sur les solutions mises en place par Pôle emploi, la CAF et l'Assurance maladie pour aider les publics peu à l'aise avec l'informatique.

Cette enquête démontre ce qui avait déjà été mis en avant par d'autres acteurs sociaux : **la nécessité de mettre en place des mesures d'accompagnement au numérique**. La Cour des Comptes elle-même l'avait rappelé. À la CAF, les « référents », qui étaient les correspondants habituels des travailleurs sociaux pour les cas complexes, ont été, sinon supprimés, du moins rendus accessibles seulement par courriels. Ce système engendre des réponses plus lentes, ce qui incite ces travailleurs sociaux à renvoyer les allocataires directement vers l'agence locale, qui ne peut donner aucune réponse, ce qui vient en définitive augmenter le taux de non-recours (renonciation aux droits).

La nécessité d'accompagner et de former à l'usage du numérique les personnes en précarité est d'autant plus grande que plus les travailleurs sociaux se substituent aux publics pour accomplir les démarches, plus ils sont impliqués dans la sphère d'intimité de ces personnes : ils connaissent les mots de passe, par exemple. Ce qui est déontologiquement problématique.

Pascal Martineau : Dans le cadre de mes permanences à la Maison de la justice et du droit, j'interviens le plus souvent dans une situation d'urgence. La suggestion qu'on nous fait souvent, en tant qu'écrivains publics, c'est d'apprendre aux gens à devenir **autonomes**, mais nous sommes **constamment requis en situation d'urgence**. Cela étant, j'essaie de diriger les gens vers le CRIA ([Centre de Ressources Illettrisme Analphabétisme](#)) lorsque je le peux. Ce qui nous amène tout droit à la question de l'illettrisme et à l'exposé d'Éric Nedelec.

Intervention d'Éric Nedelec, Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme

L'Académie des écrivains publics de France fut l'une des premières structures à signer notre Charte « [Pour que le numérique profite à tous](#) », créée en 2016.

Pour commencer, et quitte à me décaler un peu par rapport à ce qui a été dit avant, je voudrais souligner que bien avant qu'on parle de numérique, chaque fois que les pouvoirs publics ont voulu rapprocher les usagers des administrations, ils en ont en réalité éloigné certaines populations. **On rapproche ceux qui n'étaient pas très loin, mais on éloigne un peu plus ceux qui étaient loin.** Ce qui n'a pas manqué de se reproduire avec l'arrivée du numérique à marche forcée.

Il serait intéressant, au passage, de s'interroger sur le coût du non-droit. Certes, passer d'une démarche coûtant quatre-vingts euros à une autre en coûtant cinq, c'est attractif, mais quel est le coût d'un citoyen qui ne peut utiliser ses droits, et quel est le coût de l'imbroglio administratif en résultant ? On ne résoudra pas cette question aujourd'hui ! Il existe toutefois un organisme, l'ODENORE ([Observatoire des non-recours aux droits et services](#)), qui s'efforce de le faire. On a plutôt l'habitude de stigmatiser les fraudeurs, mais il faut aussi penser au coût du non-recours.

Vanessa Pideri : En matière d'ACS (aide à la complémentaire santé) on observe jusqu'à 70 % de non-recours !

Éric Nedelec : Il est important d'avoir les idées claires et surtout d'éviter les idées reçues. En matière de numérique il y en a beaucoup d'ailleurs, à propos des jeunes (censés surfer là-dessus à leur aise), à propos des personnes âgées (censées être massivement perdues). On a l'habitude dans notre pays de considérer que 80 ou 90 % de personnes à l'aise avec le numérique, c'est comme si c'était 100 %. Or ces 10 % trop souvent ignorés sont ceux qui nous intéressent.

Pour avoir les idées claires, il faut savoir de quoi on parle et de quelles personnes on parle. *[Des fiches mémo illettrisme figurent en annexe, permettant de distinguer analphabétisme, français langue étrangère, illettrisme.]*

De qui parle-t-on ? Avec la fondation SNCF, nous avons fait il y a quelques années un micro-trottoir d'où il ressortait que, selon des préjugés, une personne en situation d'illettrisme serait un jeune, vivant dans les quartiers populaires, au chômage, issu de l'immigration, au bord de la délinquance, qui s'exprimait beaucoup par textos, et que si on interdisait les textos, les personnes en situation d'illettrisme seraient moins nombreuses.

Quelle est la réalité ?

2,5 millions de personnes sont en situation d'illettrisme. C'est beaucoup plus que celles qui sont analphabètes ou en apprentissage de la langue française.

7 % de la population active (9 % en 2004) est en situation d'illettrisme ([source Insee-ANLCI](#)), dont 4,3 % des jeunes de 17 ans qui passent par la Journée Défense Citoyenneté.

Contrairement aux idées reçues, 51 % des personnes en situation d'illettrisme sont dans le monde du travail. La moitié a plus de 45 ans. Plus de la moitié vit dans des zones faiblement peuplées, et rurales. On est loin du portrait-robot établi dans le micro-trottoir. 71 % de ces

personnes ne parlaient dans leur enfance que le français à la maison, le lien avec l'immigration est donc beaucoup plus faible qu'on ne pense.

Dire que 51 % des personnes en situation d'illettrisme sont dans le monde du travail, c'est reconnaître que ce sont aussi en général de bons professionnels. Mais c'est souvent l'arrivée du numérique dans les organisations qui, en créant des exigences nouvelles, permet de les repérer. Exemple : une aide-soignante dans un hôpital, dont rien ne révélait les difficultés jusque-là, se trouve désorientée par l'arrivée d'une tablette dans son poste de travail.

Nous avons donc en France 2,5 millions de personnes qui sont en grande difficulté avec le numérique. Or **90 % du contenu web est du contenu écrit**. Pour entrer dans le numérique il faut donc sortir de l'illettrisme. Il était difficile d'avouer les difficultés éprouvées pour la lecture et l'écriture. Il deviendra bientôt tout aussi dur d'avouer ne pas avoir de Smartphone ou ne pas savoir s'en servir.

Les écrivains publics sont des personnes de confiance qui peuvent comprendre à demi-mot ces situations et y trouver des remèdes. Situations qui peuvent devenir rapidement complexes. Le logiciel de l'Éducation nationale Pronote et les espaces numériques de travail sont devenus les seuls moyens de savoir où en sont ses enfants, quel travail ils ont à faire et quelles sont leurs notes. Les parents n'osent pas avouer qu'ils ne sont pas équipés ou qu'ils ne maîtrisent pas le numérique. Et rien ne les encourage. « *C'est très simple !* » leur dit-on en réunion de début d'année. Alors que prendre le contre-pied d'accompagnement : « *Ça peut être compliqué, nous sommes là pour vous aider si vous le souhaitez* » renverse totalement la donne et ouvre les champs du possible.

Il est important que chacun à sa place soit conscient de ce qu'il peut faire pour lutter contre l'illettrisme et l'illectronisme. Le [13 et le 14 septembre](#), l'ANLCI organisera à Lyon deux journées pour montrer le chemin parcouru et le chemin qui reste à parcourir dans la lutte contre l'illettrisme. Je vous remercie.

Question : Qu'attendez-vous de mieux, concrètement, des écrivains publics ?

Éric Nedelec : Que vous fassiez ce qu'il faut pour que la personne en difficulté ait confiance en vous et ose un jour vous révéler son problème. C'est la première pierre.

Question à Vanessa Pideri : Vous avez parlé de l'accès aux administrations, mais il faudrait aussi évoquer l'accès à la Justice... On est un peu au-delà de la mission de l'écrivain public, mais il peut s'y trouver confronté. Il y a aussi le vieux monstre du Loch Ness de l'accès aux documents administratifs...

Vanessa Pideri : Cette question de l'accès aux documents administratifs est bien du ressort du Défenseur des Droits. Nous avons cinq cents délégués présents sur le territoire, qui peuvent nous faire remonter les plaintes, traiter les situations urgentes, ou trouver des solutions à l'amiable. En fait, nous pouvons être saisis directement au siège via... [Internet](#) ! Ou par appel téléphonique, ou par courrier. Un juriste se mettra en rapport avec la personne qui nous saisit.

Public : Je voudrais simplement apporter un témoignage. J'assure une permanence dans un centre socioculturel. J'y ai connu Jeannette, dont la grande passion était de me faire écrire des lettres à Enrico Macias... Au bout d'un certain temps, nous avons eu l'idée de créer tous les

DEUXIÈME PARTIE : Le numérique au service de l'écrivain public

Intervention de Sandrine Chevillon et Marie Huguenin-Dezot, administratrices de l'AEPF : Régulièrement imaginé dans une échoppe en bois, la plume à la main, l'écrivain public manie pourtant bien plus souvent le clavier que l'encre de Chine. Comment le numérique a-t-il fait évoluer la profession ? Quels sont les outils devenus indispensables et ceux de demain ? Les relations entre l'écrivain public et ses clients sont-elles modifiées par cette évolution ? Enquête¹.



Les relations entre l'écrivain public et ses clients

Qu'il s'agisse d'usagers reçus dans le cadre de permanences ou de clients, les personnes qui font appel à l'écrivain public pour une assistance au numérique sont de plus en plus nombreuses et relativement variées (personnes âgées souhaitant débiter avec l'informatique, jeunes qui maîtrisent le numérique pour un usage mais pas pour un autre...).

Leurs demandes s'axent essentiellement, comme nous avons pu le comprendre dans la première partie de ce colloque, sur des **démarches administratives** : professionnelles, tout d'abord (CV, lettres de motivation et de candidature), inscription sur le site de Pôle emploi, actualisation, postulation pour une offre et envoi des documents nécessaires.

Des simulations de situation ensuite : CAF, impôts, retraite... Des téléchargements de dossier, pour une aide à les compléter sur papier également – les usagers ont été préalablement renvoyés vers le site Internet d'une administration pour télécharger ledit dossier, comme le signalait l'enquête du Défenseur des Droits plus tôt.

Mais ce sont aussi des « **petits renseignements** », dont les publics qui ont l'accès et la maîtrise du numérique disposent facilement, tels que les jours et horaires d'ouverture d'une administration, les délais de traitement d'un dossier, l'adresse exacte où envoyer sa demande de remboursement, etc. De nombreuses informations auparavant obtenues par téléphone et difficilement accessibles aujourd'hui avec les standards robotisés.

L'assistance au numérique pour la clientèle de l'écrivain public s'étend **au-delà de l'administratif** : il lui est ainsi régulièrement demandé de créer une adresse mail, de scanner des photos, d'expliquer l'utilisation d'un logiciel ou d'une application sur Smartphone,

¹ Enquête réalisée entre février et mai 2017 auprès d'écrivains publics de l'AEPF, d'[EPACA Sud](#) (diplômés de l'université de Toulon), du [SNPCE](#) (Syndicat national des prestataires et conseils en écriture) et de [Plume et Buvard](#) (licenciés de la Sorbonne nouvelle). Les chiffres donnés dans les pages suivantes sont des statistiques issues de cette enquête. Pour obtenir les résultats complets de l'enquête, s'adresser à sylvie@votre-ecrivain-public.com

d'aider à l'envoi d'un courriel ou de pièce jointe, de créer des espaces personnels, de remplir une petite annonce...

Dans ces diverses situations, le problème de la **confidentialité** se pose : l'écrivain public devient détenteur des codes d'accès aux espaces personnels en ligne de ses clients. Quelle solution ?

Le numérique n'a pas seulement fait évoluer les demandes des clients et usagers de l'écrivain public : il a également **modifié sa clientèle**. Grâce à Internet, dont 94 % des professionnels assurent ne pouvoir se passer, leur visibilité est étendue et leur rayon d'action s'en trouve élargi. Sans se déplacer, l'écrivain public dispose d'une vitrine qui présente son travail, ses prestations, les ouvrages qu'il a réalisés. Ses clients ne sont plus seulement désormais dans sa commune ou son département, mais dans les départements voisins, à l'autre bout de la France, et même à l'étranger.

Pour cette **clientèle numérique**, les travaux relèvent essentiellement de la correction ou de la rédaction (de contenu web, de CV, de discours...).

Les relations sont perçues comme sensiblement différentes avec les clients numériques : plus exigeants, moins demandeurs en termes de contacts humains et se focalisant sur la prestation demandée, sans les traditionnels échanges qui parsèment les consultations au cabinet de l'écrivain public. De son côté, le professionnel entretient également des rapports nuancés : son travail est plus rapide et il se doit d'être plus vigilant quant au règlement.

Mise en place de virements, d'interfaces PayPal, et exigence d'un paiement avant livraison des travaux pour tout travail à distance, la profession a dû évoluer sur ces points avec l'arrivée du numérique ; mais bien d'autres changements ont façonné le métier.

L'évolution de la profession

Nul besoin de travailler à distance pour voir son exercice de la profession évoluer. La **formation** s'est **élargie** et nombreux sont les professionnels à y avoir recours (70 %), qu'il s'agisse de se former aux usages du numérique : rédaction web, usage des réseaux sociaux, de logiciels... ou qu'il s'agisse de suivre des formations construites grâce au numérique : le Projet Voltaire en e-learning², des MOOC³...

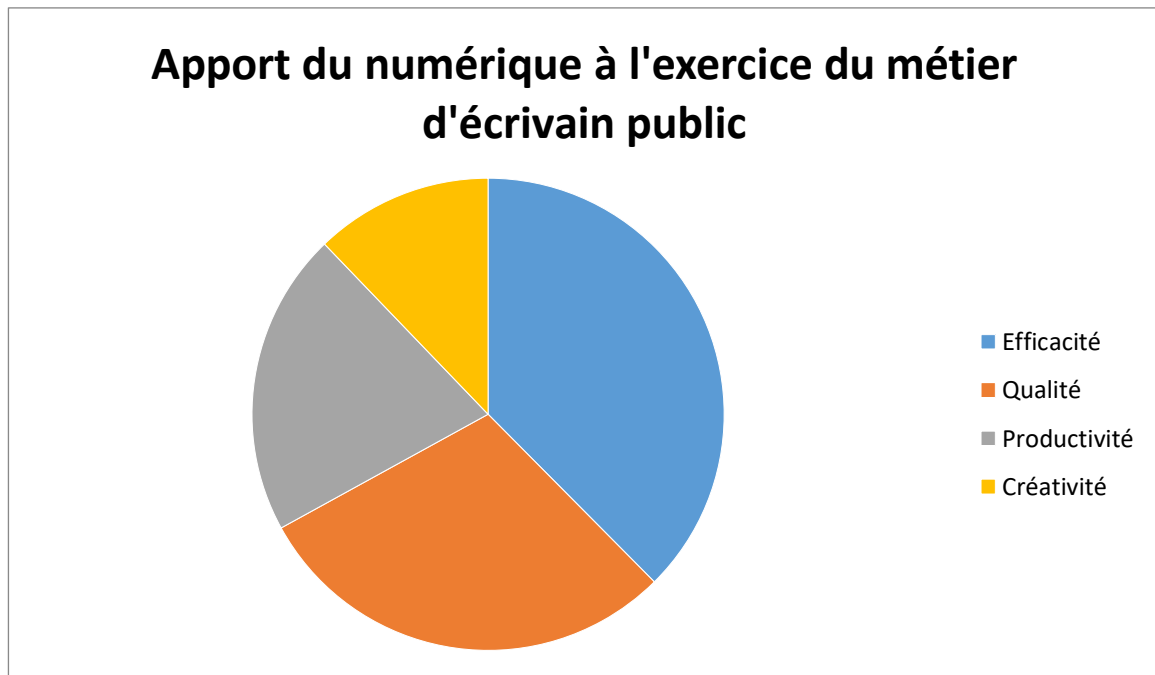
Le numérique a permis aux écrivains publics d'**étendre leur panel de prestations** ou de traiter des services qu'ils étaient auparavant forcés de sous-traiter. C'est notamment le cas de la rédaction web, de l'autoédition, de la mise en page, du graphisme, de la dactylographie de textes manuscrits, des recherches documentaires, etc.

Les **recherches en ligne** sont un élément important d'évolution pour les professionnels. Les journées passées en déplacement pour se rendre aux archives, en bibliothèque ou pour rechercher un ouvrage rare dans chaque librairie de la ville peuvent parfois être remplacées par quelques heures de navigation derrière son bureau.

² Formation en ligne.

³ *Massive Open Online Course*, Formation en Ligne Ouverte à Tous (FLOT) en français : formation à distance et généralement gratuite, capable d'accueillir un grand nombre de participants car diffusée uniquement sur Internet.

Le numérique est incontestablement **bénéfique** pour les écrivains publics, dont 70 % plébiscitent son apport positif, notamment sur quatre points essentiels dans l'exercice de la profession : l'efficacité, la qualité du travail, la productivité et la créativité.



De même qu'ils ne sauraient se passer plus spécifiquement d'Internet, les écrivains publics sont désormais dépendants à 94 % de leurs outils numériques, sur lesquels il convient de se pencher.

Les outils numériques de l'écrivain public

En bon professionnel, l'écrivain public a toujours été entouré d'assistants indispensables : dictionnaire, lexique des règles typographiques, grammaire, revue, guide pratique... Désormais, la majorité des professionnels emploie la version numérique de ces outils. Gain de place, rapidité de la recherche, possibilité d'emporter et de consulter son dictionnaire n'importe où sur son ordinateur, les qualités des variantes informatiques ne manquent pas.

Outre ces manuels de maîtrise de la langue et les programmes de traitement de texte, indispensables au métier, les outils les plus massivement utilisés par les écrivains publics sont les logiciels de correction et de PAO⁴.

Plus de la moitié des professionnels s'assurent de l'aide d'un des logiciels de correction du marché (Antidote en très grande majorité, puis le Robert Correcteur). La machine vient ici s'associer au savoir de l'humain : plusieurs lectures-corrections sont faites d'un texte, avec des tâches plus ingrates pouvant être confiées au logiciel : traquer les répétitions, les espaces ou majuscules manquantes, corriger la ponctuation d'un passage...

⁴ Publication assistée par ordinateur.

InDesign et Publisher sont les deux logiciels plébiscités en matière de PAO. Brochures, plaquettes, flyers publicitaires, mise en page d'ouvrages, les possibilités sont considérables et accroissent, une fois encore, le champ des prestations de l'écrivain public.

Dragon NaturallySpeaking est le logiciel de reconnaissance vocale le plus employé par les personnes interrogées. Outre le gain de temps en cas d'enregistrement audio à retranscrire, il se révèle un allié indispensable si, par malheur, les précieuses mains du professionnel viennent à être immobilisées pour un temps déterminé. Comment honorer nos promesses d'écriture sans nos mains ?

Des outils en ligne sont devenus des atouts majeurs eux aussi. C'est le cas des sites d'autoédition, qui permettent d'imprimer les biographies que les écrivains publics réalisent pour le compte de leurs clients. Premier cité dans l'enquête : lulu.com, pour sa facilité d'utilisation et la possibilité offerte de créer la couverture en ligne.

Enfin, l'outil principal de tout indépendant de nos jours reste les réseaux sociaux. Facebook arrive en tête, loin devant Twitter, Instagram et Snapchat. Côté réseau professionnel, c'est LinkedIn qui l'emporte avec la moitié des écrivains publics inscrits, juste devant Viadeo. Des outils de communication, de mise en valeur de son travail, de prise de contact avec la clientèle, et donc de démarchage.

Un démarchage grandissant, une clientèle élargie, des prestations plus étoffées et des méthodes de travail impactées elles aussi, favorablement, par le numérique notamment grâce à des outils performants et néanmoins... 64 % des professionnels interrogés n'ont jamais mis en avant leur usage et maîtrise du numérique comme un argument afin de conclure un contrat.

En conclusion

Les écrivains publics sont **formés au numérique et par le numérique**. Ils sont **sollicités** par leurs usagers ou par leur clientèle **pour leur maîtrise** des logiciels de traitement de texte. Bien que le numérique permette de réaliser de nouvelles tâches, la majorité des professionnels n'ont pas encore étendu leur panel de prestations aux champs possibles.

En d'autres termes, **même si les écrivains publics considèrent le numérique comme bénéfique, ils n'en font pas une force de vente.**

Mesdames et messieurs les écrivains publics, vous savez ce qu'il vous reste à mettre en avant !

Enfin, deux citations provenant de l'enquête qui nous semblaient intéressantes :

« Le numérique ne facilite ni ne complique : il constitue un second espace d'échanges impossible à négliger. »

« Un écrivain public qui n'utiliserait pas le numérique se prive de beaucoup de prestations, et prive aussi sa clientèle d'outils essentiels au monde d'aujourd'hui. »

Pascal Martineau : Merci, nous laissons la parole à Laurence Ulloa, de Mysoft, qui va nous présenter deux de ces outils, Dragon et Antidote.

[Toutes les références utiles figurent à ce propos en annexe 3. Pour toute commande d'Antidote, voir ici <http://boutique.mysoft.com/redaction/correcteur/antidote-9-correcteur-et-dictionnaires-pour-le-francais-ou-l-anglais.html> en tapant le code AEPF95, qui offre une réduction : 95 € TTC au lieu de 119 € TTC, frais d'envoi offerts, valable jusqu'au 30 septembre 2017.]

L'AEPF vous remercie de votre intérêt. Nous restons à votre disposition pour tout renseignement sur notre site et nous vous donnons rendez-vous pour notre prochaine Journée Nationale de l'Écrivain public en 2018 : <http://ecrivains-publics.fr/>

Le calendrier de nos prochaines formations est disponible ici : <http://ecrivains-publics.fr/Nos-formationen>

Annexe 1 : Formation agir face aux situations d'illettrisme

Comprendre, repérer, agir face aux situations d'illettrisme

Formation digitale ouverte à tous

L'ANLCI et le FPSPP ont développé, avec le soutien de l'agence Erasmus+, une formation digitale rapide, gratuite et ouverte à tous, sur les enjeux de l'illettrisme, sur la manière de déceler des indices révélateurs et sur la façon d'aborder cette question avec les personnes concernées pour leur proposer des solutions efficaces.

Le partenariat, ces dernières années, entre l'ANLCI et le FPSPP a conduit à une coproduction très riche de livrets de formation et de guides pratiques à destination des professionnels des réseaux OPCA et OPACIF. Fin 2015, un prolongement de ces premiers travaux visait le lancement, avec le soutien de l'agence Erasmus+, d'une formation digitale afin de renforcer la prise en charge des situations d'illettrisme.

La plate-forme en ligne gérée par l'ANLCI propose un accès à deux modules de formation :

- Le module « **Illettrisme, notions de base** », d'une durée d'un quart d'heure, s'adresse à tous ceux qui occupent des fonctions d'accueil (agents de mairie, de préfecture, des caisses d'allocations familiales...) susceptibles de rencontrer des personnes en difficulté avec les savoirs de base. Il permet d'être au clair sur les définitions, de détecter les situations d'illettrisme à l'occasion du traitement d'un dossier administratif, d'un entretien téléphonique, d'un rendez-vous... et d'aborder le sujet de l'illettrisme avec une posture et un vocabulaire adaptés pour ne pas gêner les personnes et ne pas être gêné soi-même.
- Le module « **Illettrisme, formation approfondie** », d'une durée d'une heure, s'adresse en particulier aux personnes chargées de l'orientation et de l'évolution professionnelle (conseillers en évolution professionnelle des Fongecif, Pôle emploi, Missions locales...).

Le module propose des solutions, des astuces simples et efficaces pour détecter les situations d'illettrisme, aborder le sujet de façon adaptée, analyser les besoins d'une personne pour pouvoir l'accompagner et l'orienter vers une solution de formation adaptée à sa situation et à son projet professionnel, développer une coopération efficace avec les organismes de formation.

Une formation facile, intuitive et interactive

Les deux séquences de formation proposées sur la plate-forme digitale reposent sur des mises en scène de situations concrètes de la vie quotidienne. Chaque mise en situation est accompagnée d'un quiz qui permet de progresser vers la séquence suivante.

Accès à la plate-forme digitale de l'ANLCI : www.anlci-elearning.com

Annexe 2 : Fiches mémo sur l'illettrisme

Fiches Mémo

Sommaire :

Illettrisme, de quoi parle-t-on ?

- Définitions.
- Les compétences de base.

Savoir repérer.

- Les signes.

Savoir quoi faire.

- Mettre en confiance, parler formation.
- La formation.
- Jusqu'où va mon rôle ?

Ressources.

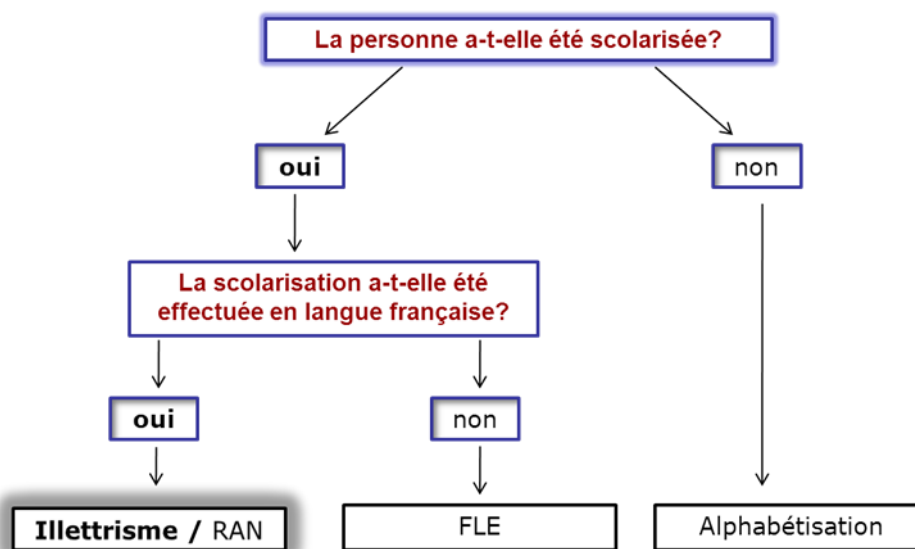
ANLCI

Lien Internet, documents, films.

Illettrisme, de quoi parle-t-on ?

Définitions

Illettrisme	Situation de personnes ayant été scolarisées en langue française et qui, à des degrés variés, ne maîtrisent pas les compétences de base pour faire face aux exigences minimales requises dans la vie sociale, professionnelle, culturelle et personnelle.
RAN	La Remise A Niveau (RAN) désigne les personnes ayant été scolarisées en langue française pour qui la maîtrise des compétences de base est globalement acquise mais qui éprouvent des difficultés lors de leur utilisation dans certains contextes (fautes d'orthographe, oubli des techniques opératoires...).
FLE	Personnes ne maîtrisant pas la langue française, mais ayant été scolarisées dans leur pays d'origine (quel que soit leur niveau de compétences de base).
Analphabétisme	Personnes n'ayant jamais eu l'occasion d'apprendre un code écrit dans aucune langue. En France, elles sont en général étrangères ou d'origine étrangère, tous les Français nés en France ayant été, normalement, scolarisés.



Les personnes en situation d'illettrisme rencontrent des difficultés pour faire des achats (remplir un chèque), répondre à un courrier administratif, s'informer (lire des journaux), se déplacer (lire les panneaux), suivre la scolarité de leurs enfants (lire le carnet de correspondance), se soigner (décrypter la notice d'un médicament)...

2 500 000 personnes sont concernées par l'illettrisme (**7 % des personnes de 18 à 65 ans ayant été scolarisées en France**).

L'enquête Information et Vie Quotidienne de l'INSEE, intégrant le module de mesure de l'illettrisme ANLCI a été réalisée en 2006 et renouvelée en 2012.

- 53 % ont plus de 45 ans ;
- 51 % travaillent, soit 1 250 000 personnes ;
- 48 % vivent en zone rurale ou faiblement peuplée ;
- 71 % parlaient uniquement le français à la maison à l'âge de 5 ans.

Les compétences de base

Le Parlement européen a défini en 2006 les **8 compétences clés** jugées nécessaires à tout individu pour son épanouissement et son développement personnel, sa citoyenneté active, son intégration sociale et dans l'emploi :

- Communication en langue maternelle ;
- Communication dans une langue étrangère ;
- Culture mathématique, scientifique et technologique ;
- Culture numérique ;
- Apprendre à apprendre ;
- Compétences sociales et civiques ;
- Esprit d'initiative et d'entreprise ;
- Sensibilité culturelle.

Elles sont situées sur une échelle de 4 degrés de compétences. **C'est la non-maîtrise des deux premiers qui caractérise une situation d'illettrisme.**

Degré 1 : Repères structurants

Compétences permettant de se repérer dans l'univers de l'écrit (identification des signes et des mots), dans l'univers des nombres (base de la numération), dans l'espace et dans le temps, de participer à des échanges oraux avec des questions-réponses simples.

Degré 2 : Compétences fonctionnelles pour la vie courante

Compétences permettant, dans un environnement familier, de lire et d'écrire des phrases simples, de trouver des informations dans des documents courants, de donner et de prendre des informations orales lors d'un entretien, de résoudre des problèmes de la vie quotidienne nécessitant des calculs simples...

Degré 3 : Compétences facilitant l'action dans des situations variées.

Compétences permettant de lire et d'écrire des textes courts, d'argumenter, de résoudre des problèmes plus complexes, d'utiliser plus largement des supports numériques... Le degré 3 est proche du niveau du certificat de formation générale (<http://www.education.gouv.fr/cid2620/le-certificat-de-formation-generale.html>).

Degré 4 : Compétences renforçant l'autonomie pour agir dans la société de la connaissance.

Ce degré regroupe l'ensemble des compétences nécessaires pour être à l'aise dans la société, s'adapter aux évolutions et continuer à se former. Il correspond au bagage de fin de scolarité obligatoire. Le degré 4 est proche des exigences de formation générale des qualifications de niveau V (CAP, BEP, Brevet des collèges...).

Savoir repérer

Les signes

Les premiers contacts avec une personne exigent une attention particulière. C'est en effet l'occasion de réaliser un repérage initial. L'attitude et le comportement de la personne peuvent révéler beaucoup de choses :

- Son degré d'autonomie (la personne a-t-elle trouvé facilement le lieu de rendez-vous ? Est-elle accompagnée ? Est-elle arrivée très en avance ou au contraire très en retard ?)
- Les représentations qu'elle a d'elle-même.

L'écrivain public, qui met ses compétences rédactionnelles au service d'autrui, croise de façon plus ou moins récurrente des personnes en situation d'illettrisme ; elles cherchent généralement à éviter tout contact avec l'écrit, ayant parfois recours à des prétextes, et ce dès la prise de rendez-vous :

« Ne me donnez pas votre adresse, je n'ai pas de stylo sur moi ; vous êtes bien entre le restaurant et la piscine municipale ? »

Lors du rendez-vous également, l'écrit paraît être un obstacle :

« Je n'ai pas pris mes lunettes, lisez vous-même le courrier que les impôts m'ont envoyé. »

Lorsque l'on demande à la personne si elle souhaite relire le courrier que nous avons réalisé, elle refuse en bloc : « Non, non, je vous fais confiance, c'est vous qui savez écrire. »

La personne se dévalorise tout en mettant l'écrivain public sur un piédestal, car ce professionnel maîtrise l'écrit.

Il est important d'être attentif et de ne pas stigmatiser lesdites personnes, de même qu'il ne s'agit pas d'insister pour obtenir d'elles un aveu d'illettrisme ou une volonté de se former à l'écrit.

L'écoute, une posture d'accueil sans jugement, l'accompagnement attentif sont les éléments qui pourront permettre d'instaurer une relation de confiance, qui sera, elle, l'élément clé amenant possiblement la personne en situation d'illettrisme à se confier et, si elle le souhaite, à demander des informations sur des formations et des aides.

Quelques indices susceptibles de révéler une situation d'illettrisme :

- La personne déclare avoir oublié ses lunettes et être dans l'incapacité de lire sans.
- Elle utilise des phrases courtes avec un vocabulaire limité ou approximatif.
- La personne n'arrive pas à épeler son identité, confond son nom et son prénom, tend un document d'identité.
- La personne ne peut pas faire la correspondance entre sa date de naissance et son âge.

Samedi 17 juin 2017, Espace HERMÈS, Paris

- La personne cite une scolarité décousue, un passé scolaire douloureux, des difficultés avec les apprentissages, des passages dans des classes spécialisées ou adaptées.
- La personne se fait accompagner par son conjoint ou un ami.
- La personne s'en remet à son interlocuteur sans réserve.
- La personne est complètement dépendante de ceux qui gèrent son dossier.
- La personne refuse de se rendre dans un endroit qu'elle ne connaît pas.
- La personne prétexte des difficultés de transport en commun ou le manque d'habitude pour se rendre dans un nouveau lieu.
- La personne a des difficultés à se repérer, à expliquer un parcours.
- La personne refuse de prendre certains transports en commun.

Attention ! Ce ne sont que des indices. Un véritable positionnement doit être réalisé par un professionnel.

Un exemple d'écrit d'une personne en situation d'illettrisme :

jeune homme / 20 ans
scolarisé jusqu'à 16 ans

Lorsque vous étiez enfant, quel métier rêviez-vous de faire ?
Pourquoi ?

le métier ce se voules faire si de la
maturité
pourquoi je voules faire sa parceque j'aime l'autre
tu voit

le métier que je voules faire c'est ^{l'ordi} menuisier

j'aime l'acteur dubas

Savoir quoi faire

Mettre en confiance, parler formation

Les personnes en situation d'illettrisme ont parfois une faible estime de soi, ont de très mauvais souvenirs de l'école. Il faut éviter les mots négatifs, tels que « illettrisme », « échec », « handicap », « problème »... Il est nécessaire de **créer un climat de confiance** permettant d'échanger sur la situation d'illettrisme, sur les difficultés que cela génère (on peut aussi mettre en avant tout ce que la personne réussit à faire malgré les difficultés).

Les témoignages montrent que les personnes qui ont suivi des formations sont très contentes (cf. films disponibles sur le site de l'ANLCI). Elles se sont prouvées à elles-mêmes qu'elles pouvaient y arriver. Elles témoignent de leur meilleur accompagnement de la scolarité de leurs enfants. Elles se sentent plus à l'aise au travail, ont de meilleures relations avec leurs collègues et supérieurs...

Ensuite, vous pouvez **informer la personne que des solutions existent**. Selon sa situation (demandeur d'emploi, salarié, mère au foyer...), il existe des formations, des ateliers auxquels elle a droit. En tant que demandeur d'emploi, elle peut demander à suivre une formation « compétences clés », les salariés peuvent demander une formation à leur employeur qui peut être financée par un OPCA (la lutte contre l'illettrisme est une de leurs priorités) ; d'autres solutions adaptées peuvent être mises en place si la personne ne souhaite pas que son employeur connaisse ses difficultés.

Les centres ressources illettrisme sont des lieux où l'on peut trouver des informations sur l'offre de formation, mais aussi sur les activités culturelles visant à réconcilier les personnes avec les compétences de base.

Il existe le numéro Indigo (0820 33 34 35) : numéro unique au niveau national, mais qui est porté par des centres ressources illettrisme dans chaque région pour une réponse locale aux demandes concernant l'illettrisme.

Des freins peuvent retenir une personne en situation d'illettrisme d'intégrer une action de formation :

- Une représentation négative des apprentissages ;
- La peur d'échouer une nouvelle fois ;
- Une image négative de soi, une impression d'effort incommensurable ;
- L'habitude de « faire avec » ;
- L'impossibilité matérielle ou organisationnelle ;
- La pression de l'environnement (famille, amis, pairs...).

Des mots peuvent encourager cette action : « Ce n'est pas l'école. Le formateur construira avec vous un parcours de formation adapté à vos besoins. »

« Ce sont des formateurs pour adultes, qui sauront vous écouter et s'adapter à vous. »

« Vous serez avec des personnes dans la même situation que vous. »

« La taille du groupe est bien inférieure à celle d'une classe. »

« Ce n'est jamais trop tard pour apprendre ! »

« Vous avez le droit à une formation ! »

La formation

La Formation de Base vise l'apprentissage de grands domaines de savoirs fondamentaux nécessaires à la compréhension de notre environnement ou à toute activité personnelle et professionnelle :

- L'expression orale et la compréhension (écouter, parler) ;
- La communication écrite (lire, écrire) ;
- Le calcul (maîtrise des 4 opérations) et le raisonnement logique (activités de classement, de résolution de problème...) ;
- Le repérage dans l'espace (lecture de plans, de cartes, orientation...) et le repérage dans le temps (planifier, respecter les horaires, les délais...) ;
- Apprendre à apprendre (organiser soi-même son apprentissage).

La Formation de Base est un **parcours personnalisé** construit en fonction des besoins de chacun.

Jusqu'où va mon rôle ?

Le rôle de l'écrivain public est bien de créer une relation de confiance et d'adopter une posture d'écoute face à une personne qui peut révéler son illettrisme. **C'est la mettre en confiance pour qu'elle ose franchir le pas de la reprise de formation et l'informer globalement des solutions qui s'offrent à elles.**

Reconnaître les compétences invisibles :

« Il faut cesser de définir ceux qui sont confrontés à l'illettrisme uniquement parce qu'ils ne savent pas, mais accepter de les reconnaître aussi pour ce qu'ils savent faire. » (ANLCI)

Pour éviter d'être stigmatisées, les personnes en situation d'illettrisme développent en effet des stratégies de contournement et d'adaptation, notamment lorsqu'elles travaillent. Elles développent ainsi des compétences professionnelles sans avoir recours à l'écrit, grâce, entre autres, à des efforts considérables de mémorisation.

« C'est sur ce patrimoine de compétences qu'il faut s'appuyer pour leur redonner confiance pour qu'ils osent prendre le risque de renouer avec les apprentissages sans être infantilisés, stigmatisés ou paralysés par la honte. » (ANLCI)

Le rôle de l'écrivain public n'est pas d'évaluer, grâce à des outils, le degré de maîtrise des compétences de base, ni de procurer à la personne une formation. Son rôle est de savoir écouter, rassurer et donner l'information sur les structures et formations existantes.

Ressources

Les centres de ressources illettrisme assurent, sur le territoire national, une mission d'information et de premier accueil, par le biais du numéro Indigo ® illettrisme info service. La ligne téléphonique informe les institutions (administrations, Missions locales, Pôle emploi, réseaux associatifs, acteurs du monde économique...), les formateurs, les publics et toute personne désireuse de s'engager dans la lutte contre l'illettrisme.

Info Service illettrisme : Numéro Indigo, **0 820 33 34 35**

Site de l'ANLCI : www.anlci.gouv.fr

Site Inter Carif : <http://www.intercariforef.org/formations/recherche-formationen.html>

Site « orientation pour tous » : <http://www.orientation-pour-tous.fr>

Films (DVD sur demande à l'ANLCI, en ligne sur ANLCI TV (à partir du site : <http://www.anlci.gouv.fr/ANLCI-TV>)

Les centres ressources illettrisme

<http://www.anlci.gouv.fr/Portail-des-regions> ; onglet « contacts » dans la page de la région concernée.

Annexe 3 : Présentation des logiciels Antidote et Dragon

Plus de renseignements sur le logiciel de correction Antidote :

http://mysoft.fr/produit/antidote_correcteur_dictionnaire_grammaire.htm

Pour toute commande d'Antidote, voir ici :

<http://boutique.mysoft.com/redaction/correcteur/antidote-9-correcteur-et-dictionnaires-pour-le-francais-ou-l-anglais.html> en tapant le code AEPF95, qui offre une réduction : 95 € TTC au lieu de 119 € TTC, frais d'envoi offerts, valable jusqu'au 30 septembre 2017.

Plus de renseignements sur le logiciel de reconnaissance vocale Dragon :

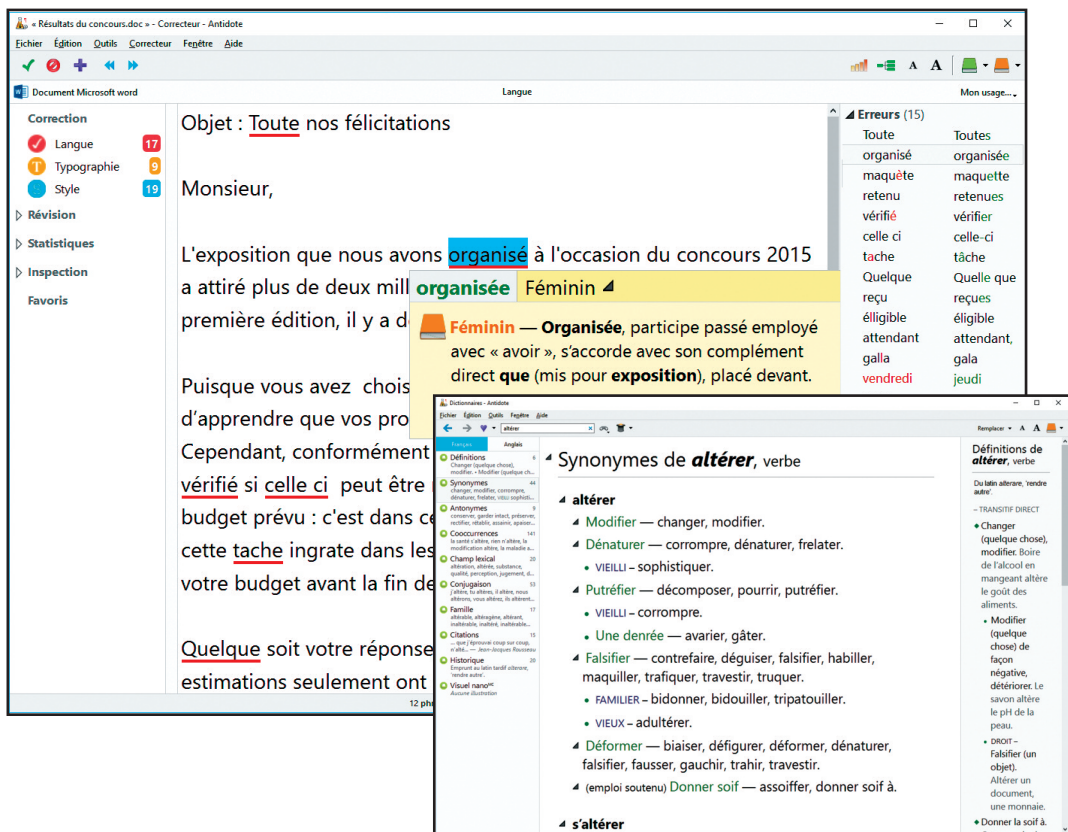
http://mysoft.fr/produit/dragon_naturallyspeaking_dragon_dictate_reconnaissance_vocale.htm

Au-delà du 30 septembre 2017, les adhérents de l'AEPF peuvent bénéficier de certaines remises tarifaires. Pour en savoir plus :

<http://ecrivains-publics.fr/Nos-partenaires-376>

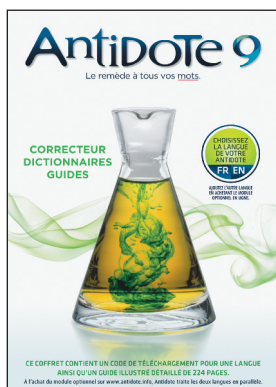
Antidote 9

Description pour le français



L'arsenal complet du parfait rédacteur en français

Antidote réunit un correcteur de nouvelle génération, des dictionnaires avec recherche puissante et des guides linguistiques clairs et détaillés. Ces multiples ouvrages ne sont pas simplement plaqués ensemble : ils interagissent harmonieusement pour aider à explorer tous les aspects d'une question linguistique. Individuellement, chacun de ces ouvrages rivalise avec les meilleurs de sa catégorie. Ensemble, ils n'ont pas d'égal. Chacun des ouvrages d'Antidote est une somme : plus de cent vingt-sept mille mots, neuf cent mille cooccurrences, un million de synonymes, neuf mille verbes et cinquante mille alertes sont ainsi mis à votre disposition. Et chaque ouvrage offre plusieurs outils de travail de la langue, tels les filtres intelligents du correcteur et les multiples modes de recherche dans les dictionnaires. Tous les ouvrages sont réunis en trois fenêtres. Dans chaque fenêtre, une disposition nette et un minimum de boutons. Un processus de correction simple, rapide et efficace. Et une foison de petites touches intelligentes en sous-main, invisibles. La puissance d'Antidote se présente sobrement et s'apprivoise facilement. Antidote est de plus accessible directement de votre texte par un simple clic sur un bouton ou dans un menu. Pas de conversion de fichier, pas de cédérom à charger, pas de perte de temps : vous écrivez, un doute vous assaille, vous cliquez, Antidote vous éclaire. Antidote, c'est la façon moderne, rapide et pratique d'écrire un français sans faute et avec les mots justes.



Caractéristiques principales

Correcteur

- Correction de tout le texte en bloc
- Liste des détections en classes, pour tout voir d'un coup d'œil
- Correction directe dans le texte
- Détection des passages en langues étrangères
- Explications claires et graduées
- Liens contextuels aux guides
- Près de 14 000 cas traités : tel, tout, quelque, leur, demi...
- Confusions à/a, ou/où, é/er/ez...
- Erreurs de sens : *tâche de graisse, écouter la *voie...
- Pléonasmes et niveaux de langue
- Filtres de correction (linguistique, typographie, style), de révision (sémantique, lexique...), d'inspection (catégories, modes...), statistiques (tailles, performances...)
- Mise en favoris des filtres souvent utilisés
- Plus de 100 réglages (genre du rédacteur, accentuation ou non des majuscules, repérage des anglicismes, utilisation de l'orthographe rectifiée...)

Anti-oups! Spécial pour les courriels*

- Lancement automatique de la correction avant envoi
- Détection de pièces jointes oubliées

* à l'exception des « webmails »

Dictionnaires et conjugueur

- Définitions : 127 000 mots, dont 15 000 noms propres (définitions, pluriel et féminin, 29 000 difficultés, 56 000 locutions, proverbes, transcription phonétique de 600 000 formes)
- Historique : 98 000 mots (étymologie, évolution, sources)
- Synonymes : 1 000 000
- Antonymes : 100 000
- Cooccurrences : 900 000 avec exemples d'utilisation
- Champs lexicaux : 2,8 millions de liens
- Conjugueur : 9 000 verbes conjugués (temps simples, composés, formes pronominales)
- Familles : 16 000
- Citations : 285 000
- Illustrations : 6 000, tirées du Visuel nano
- Accès direct à l'encyclopédie Wikipédia, 11 000 liens vers des cartes géographiques et sites du Patrimoine mondial, accès personnalisable à d'autres compléments Web (Termium...)
- Recherche instantanée à la frappe
- Recherche de rimes / d'anagrammes / multimot / textuelle.
- Recherche avancée sur le contenu par 15 critères combinables
- Navigation hypertexte intégrale
- Ajout facile de nouveaux mots (plusieurs dictionnaires personnels)
- Insertion directe dans le texte
- Liens contextuels aux guides
- Impression de tout le contenu

Guides linguistiques

- Orthographe, lexique, grammaire, syntaxe, ponctuation, style, typographie, phonétique, historique, rédaction, points de langue
- 834 articles clairs et précis
- Exemples et trucs d'application
- Consultation rapide par thème
- Recherche textuelle dans les articles
- Navigation hypertexte intégrale
- Impression de tout le contenu

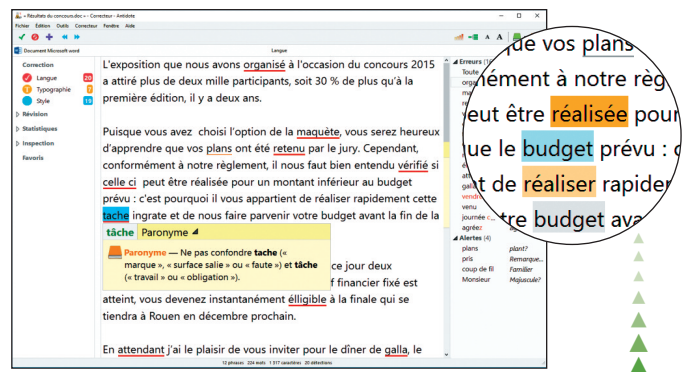
Systèmes d'exploitation

- Windows : Windows 7 (32/64 bits), 8, 8.1 (32/64 bits), 10 (32/64 bits), 10 Creators Update (32/64 bits), Windows Server (mode Expérience utilisateur) 2008 R2, 2012 ou 2012 R2 ou 2016 (1607)
- Linux : Distributions Ubuntu (Unity 7) 14.04, 15.10, 16.04, 16.10 ; Fedora (GNOME sur X11) 22, 23, 24, 25
- macOS : 10.9 (Mavericks), 10.10 (Yosemite), 10.11 (El Capitan) ou 10.12 (Sierra)

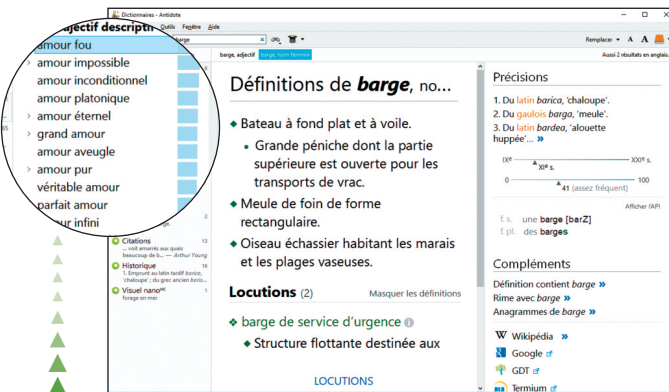
Trois outils interconnectés pour un seul objectif : écrire un français sans faute avec les mots justes

Un correcteur de nouvelle génération avec filtres

D'un seul trait, le correcteur d'Antidote souligne toutes les fautes, de l'accent oublié à l'accord difficile, de la virgule malvenue au pléonasmes bête. Pointez sur une erreur : correction proposée et explications graduées jaillissent de l'infobulle ; cliquez pour approuver. Après l'orthographe et la grammaire, corrigez la typographie, révisez les répétitions, les charnières logiques ou les tournures délicates grâce aux filtres intelligents qui surlignent les passages pertinents. Jamais un logiciel ne vous a offert tant de puissance pour épurer vos textes.



Cliquez sur les filtres et voyez votre texte sous tous ses angles, de la pragmatique (qui, quand, où, combien) au style (phrases longues, etc.). Ici, le filtre des répétitions surligne les redites potentielles.



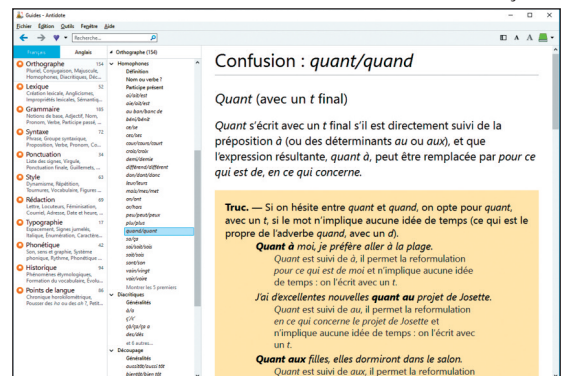
Grâce au magistral dictionnaire de cooccurrences, repérez les mots qui se marient le mieux au vôtre, dans tous les contextes. Éclairez votre choix à l'aide d'un million d'exemples tirés des grands auteurs et des grands journaux.

Des dictionnaires multiples avec recherche puissante

Lisez la définition complète de votre mot et des expressions et proverbes où il figure ; voyez son pluriel, sa prononciation, ses rimes et son étymologie. D'un seul clic, consultez la liste de ses synonymes, de ses antonymes, des mots de même famille. Découvrez son champ lexical, ses citations, ses illustrations, sa conjugaison complète, son évolution historique ou encore l'univers de ses cooccurrences, et appréciez l'interaction intelligente entre tous ces ouvrages. Avec sa richesse incomparable, ses puissants moteurs de recherche et sa vitesse foudroyante, Antidote repousse les limites des dictionnaires du français.

Des guides linguistiques clairs et détaillés

De la grammaire au style, du lexique à la syntaxe, les guides couvrent tous les aspects de l'écriture. Accédez rapidement à une description claire et concise des règles et des exceptions. Retenez le tout facilement grâce à des trucs et à des exemples judicieux. Naviguez avec aisance parmi les sujets connexes ou parmi l'ensemble des 825 articles. Imprimez le fruit de vos recherches. Avec les guides d'Antidote, bien écrire n'aura jamais été aussi simple et agréable.



Antidote au service de vos logiciels

Antidote est directement accessible depuis l'interface de nombreux logiciels où s'insère sa barre d'outils à trois boutons : lancement du correcteur, des dictionnaires, des guides linguistiques. On peut aussi appeler Antidote depuis un menu contextuel, ou copier un texte dans l'éditeur d'Antidote et l'y corriger.

Liste des logiciels compatibles au 27 juin 2017

- **Windows** : Microsoft Office 2007, 2010, 2013, 2016 (Word, Outlook, PowerPoint, Excel) ; Adobe Illustrator CS5, CS6, CC, CC 2014, CC 2015, CC 2015.3 (20.0), CC 2017 (21.0) ; Adobe InCopy CS5, CS5.5, CS6, CC, CC 2014, CC 2015 (11.0), CC 2017 (12.0) ; Adobe InDesign CS5, CS5.5, CS6, CC, CC 2014, CC 2015 (11.0), CC 2017 (12.0) ; AxiSanté 4, 5 ; Bloc-notes (Notepad) ; Firefox 54 ; Firefox ESR 52 ; Gmail (Internet Explorer, Firefox, Google Chrome) ; Google Chrome 59 ; Google Documents (texte seulement ; Internet Explorer, Firefox, Google Chrome) ; Grav (Firefox, Google Chrome) ; GroupWise 8, 2012, 2014 (éditeur par défaut) ; Hotmail (Internet Explorer, Firefox, Google Chrome) ; Internet Explorer 10, 11 ; LibreOffice 4.4, 5.2 (Writer, Calc, Impress, Draw) ; Logosw 9 ; Postbox 2.5, 3.0, 4.0, 5.0 ; SDL Trados Studio Professional 2015 SR2, 2017 (connecteur SDL requis) ; Thunderbird 52 ; Windows Live Mail 2011, 2012 ; WordPad ; WordPerfect X4 à X8 ; Yahoo Mail (Internet Explorer, Firefox, Google Chrome) ; formats TeX et LaTeX (sauf macros) ; formats RTF (par WordPad) et texte ; balises Markdown.
- **Linux** : Firefox 54 ; Firefox ESR 52 ; Gmail (Firefox, Google Chrome) ; Google Chrome 59 ; Google Documents (texte seulement ; Firefox, Google Chrome) ; Grav (Firefox, Google Chrome) ; Hotmail (Firefox, Google Chrome) ; LibreOffice 4.4, 5.2 (Writer, Calc, Impress, Draw) ; Thunderbird 52 ; Yahoo Mail (Firefox, Google Chrome) ; formats TeX et LaTeX (sauf macros) ; format texte ; balises Markdown.
- **macOS** : Microsoft Office 2008 (Word, PowerPoint, Excel) ; Microsoft Office 2011, 2016 (Word, Outlook, PowerPoint, Excel) ; Adobe Illustrator CS5, CS6, CC, CC 2014, CC 2015, CC 2015.3 (20.0), CC 2017 (21.0) ; Adobe InCopy CS5, CS5.5, CS6, CC, CC 2014, CC 2015 (11.0), CC 2017 (12.0) ; Adobe InDesign CS5, CS5.5, CS6, CC, CC 2014, CC 2015 (11.0), CC 2017 (12.0) ; Apple Keynote 5 (iWork '09), 6.0, 6.5, 7.0* ; Apple Numbers 2 (iWork '09), 3.0, 3.5* ; Apple Pages 4 (iWork '09), 5.0, 5.5, 5.6, 6.0 ; BBEdit 10, 11 ; Firefox 54 ; Firefox ESR 52 ; Gmail (Safari, Firefox, Google Chrome) ; Google Chrome 59 ; Google Documents (texte seulement ; Safari, Firefox, Google Chrome) ; Grav (Firefox, Google Chrome) ; Hotmail (Safari, Firefox, Google Chrome) ; LibreOffice 4.4, 5.2 (Writer, Calc, Impress, Draw) ; Mail 7.0 à 7.3, 8.0 à 8.2, 9.0 à 9.3, 10.0 à 10.2 ; Menu contextuel système ; Menu Dock ; NeoOffice 3.4 (Writer, Calc, Impress, Draw. Seulement avec la version offerte sur le site de l'éditeur) ; Nisus Writer Express 3 ; Nisus Writer Pro 2 ; Postbox 2.5, 3.0, 4.0, 5.0 (seulement avec la version offerte sur le site de l'éditeur) ; QuarkXPress 9, 10, 2016 ; Safari 7.0 et 7.1 (macOS 10.9), 8.0 (macOS 10.10), 9.0 et 9.1 (macOS 10.11), 10.0 (macOS 10.10 à 10.12) ; Services macOS ; TextEdit* ; TextWrangler 4, 5 ; Thunderbird 52 ; Yahoo Mail (Safari, Firefox, Google Chrome) ; formats TeX et LaTeX (sauf macros) ; formats RTF et texte ; balises Markdown. * À partir de macOS 10.11, certaines limitations s'appliquent.

Lors de son installation, Antidote propose d'être activé comme aide à la rédaction pour le français ou pour l'anglais. Ces choix sont exclusifs l'un de l'autre : l'acquisition d'une deuxième licence sous forme de module complémentaire est nécessaire pour une utilisation dans les deux langues. Dans ce cas, les deux logiciels partagent la même interface, Antidote reconnaissant automatiquement s'il corrige un texte français ou anglais.

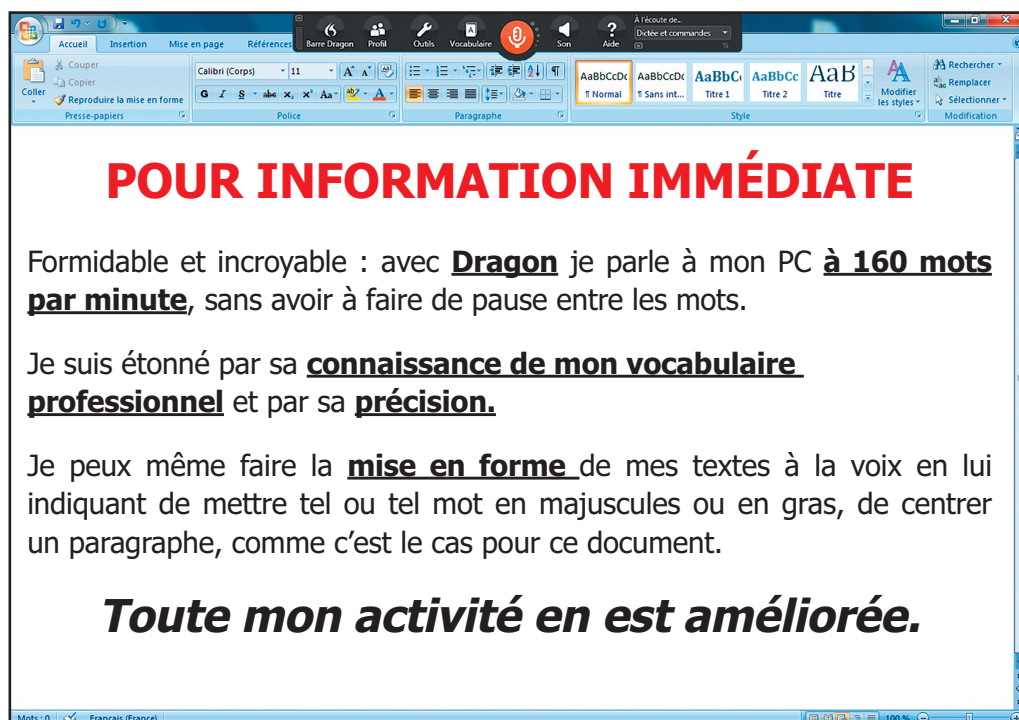
129, boulevard de Sébastopol - 75002 PARIS - Tél. : 01 40 13 07 28 - Fax : 01 40 13 07 29 - Web : www.mysoft.fr

RC : Paris B 394 246 789

INNOVATION ET INGENIERIE LOGICIELS

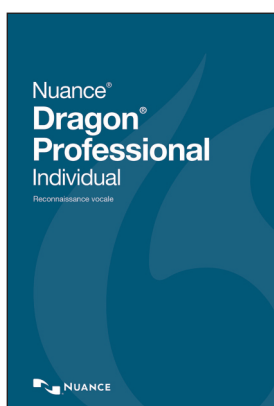
MYSOFT

Gamme Dragon®



Pour une efficacité professionnelle de la dictée continue

“Il vous est impossible aujourd'hui d'ouvrir un magazine sans y lire un article dithyrambique sur le logiciel Dragon® de Nuance Communications Inc. qui transforme la dictée continue en texte” : ce commentaire du journal Windows Watcher reflète, parmi tant d'autres, l'enthousiasme de tous ceux qui découvrent l'incroyable vitesse et l'extrême précision avec laquelle Dragon® permet de dicter de la façon la plus naturelle au monde : sans avoir à marquer de pause entre les mots, à 160 mots par minute et plus. Héritier d'une longue tradition d'excellence technologique, Dragon® accumule les caractéristiques fondamentales pour amener la dictée vocale au maximum de la performance. Citons en premier lieu sa qualité de reconnaissance incomparable, que vous dictiez en milieu calme ou bruyant, qualité sans laquelle la vitesse de dictée proprement dite n'aurait aucun sens. Citons également la formidable richesse de son dictionnaire - 300.000 mots - et sa vaste bibliothèque de vocabulaires spécialisés. Citons encore la facilité avec laquelle on peut éditer et mettre en forme les documents à la voix. Citons enfin le soin tout particulier apporté pour que son utilisation combine la meilleure efficacité et la plus grande simplicité. Dragon® répond ainsi, sans compromis, aux demandes les plus exigeantes de tous ceux qui ont à produire des textes rapidement et précisément.



Caractéristiques V13

Versions Home et Premium

Les fonctions spécifiques à la version Premium sont repérées par le signe +

Dictionnaires

- Français
- + Anglais britannique et américain
- 300.000 mots par dictionnaire avec modèles phonétiques et acoustiques

Personnalisation

- Audit de textes préexistants pour optimiser les fréquences d'utilisation des mots et leur contexte d'usage ; identification des mots inconnus et ajout automatique au vocabulaire
- Automatisation de phrases-types (jusqu'à 127 caractères)
- Enrichissement : jusqu'à 45.000 mots et expressions

Initialisation

- Reconnaissance de bon niveau sans apprentissage
- Lecture d'un texte durant moins de 5 minutes pour optimisation

Dictée vocale

- Dictée des mots en mode continu avec liaisons et élisions
- Possibilité de mixer saisie vocale et saisie au clavier

Modification et mise en forme*

- Sélection vocale du mot ou de l'expression à changer
- Remplacement du texte sélectionné en dictant par-dessus
- Mise en forme vocale par des commandes naturelles

Correction

- Correction immédiate ou différée
- Accès à une liste de mots alternatifs (homophones ou mots proches)
- Recherche d'un mot par ses premières lettres
- Amélioration du modèle phonétique par la correction

Pilotage vocal

- Pilotage des menus et sous-menus en énonçant leurs noms
- Navigation optimisée sur les sites internet avec Internet Explorer

Compatibilité

- Dictée dans la plupart** des applications Windows : Word, Excel, Outlook...

Synthèse vocale

- + relecture d'un texte sélectionné
- + voix française ou anglaise

Lien enregistreur

- + Lien avec des enregistreurs numériques et assistants personnels homologués
- + transformation de leurs fichiers son en fichiers textes

Gestion multi-utilisateurs

- Enregistrement de plusieurs utilisateurs sur un même poste de travail (nécessite une acquisition multilicence)
- Portabilité de lexiques personnels et de macro-commandes

Microphone

- Un microphone haute performance éliminant les bruits de l'environnement est livré avec chaque logiciel

Configuration minimale

- Processeur Intel Pentium 1 Ghz ou Atom 1,66 Ghz ou 1,8 Ghz double cœur avec jeu SSE2 recommandé ou équivalents AMD
- Mémoire cache : 512 Ko (2 Mo recommandés)
- Mémoire vive : 2 Go (4 Go recommandés)
- Disque dur : SSD recommandé
- Windows 7 (32 et 64 bits), 8, 8.1 (32 et 64 bits), 10 (32 et 64 bits)
- Carte son ou système audio intégré certifié compatible
- Internet pour activation du produit

Dictionnaire d'emploi rapide de Dragon®

Dictée : avec Dragon® parlez comme vous en avez l'habitude, sans faire de pause et liaisons comprises. Si vous avez un accent, ne cherchez pas à le modifier. C'est Dragon® qui s'adapte à vous, pas le contraire.

Epellation : quand vous corrigez un mot, vous pouvez l'épeler avec les lettres normales de l'alphabet : a, b, c... Quoi de plus simple ?

Enrichissement : Dragon® est prêt à apprendre vos termes spécialisés : ajoutez-les à son dictionnaire et prononcez-les pour que NaturallySpeaking® les reconnaisse par la suite.

Initialisation : commencez à dicter immédiatement après l'installation. Ou bien lisez le texte d'apprentissage pendant moins de 5 minutes pour bénéficier du meilleur taux de reconnaissance.

Mise en forme* : pour mettre en forme votre document vous pouvez bien sûr utiliser la souris, mais aussi le faire confortablement, à la voix, par des ordres naturels comme "mettre en gras".

Modification* : pour changer une tournure de phrase qui ne vous convient plus, sélectionnez-la à la souris ou à la voix (par la commande "sélectionner") et dictez le nouveau texte par-dessus l'ancien.

Optimisation : adaptez Dragon® à votre vocabulaire en lui faisant auditer des anciens textes que vous avez rédigés ; il y repérera les mots et les tournures de phrases que vous utilisez fréquemment et les reconnaîtra ainsi encore plus facilement quand vous les dicterez.

Phrases-types : automatisez l'écriture des phrases que vous utilisez de façon répétitive, une formule de politesse par exemple, en déclenchant leur rédaction par la simple énonciation d'un mot clé.

Ponctuation : rien de plus facile que d'indiquer la ponctuation à Dragon® : il vous suffit de la dicter par des ordres naturels comme "point à la ligne", "point d'interrogation", etc.

Word, etc. : vous pouvez directement dicter dans votre traitement de texte, votre messagerie Internet, votre logiciel de gestion**... Vous dictez là où se situe le curseur de la souris.

* Fonctions disponibles notamment dans Word (2007, 2010, 2013, 2016), Outlook (2007, 2010, 2013, 2016) et OpenOfficeWriter 3.1.3.2 pour la version Home. Fonctions également disponibles pour Excel (2007, 2010, 2013, 2016) et PowerPoint (2007, 2010, 2013, 2016) pour la version Premium. Les versions Professional, Legal, Medical Practice Edition ajoutent en particulier le traitement de texte de DictaLink SR.

** Fonction réservée à Dragon Medical Practice Edition pour les applications médicales

Versions Professional ou Métiers et Dictionnaires spécialisés Mysoft, pour obtenir les meilleures performances de la reconnaissance vocale

Les versions Professional et Métiers sont les versions les plus performantes de la gamme Dragon®. Mysoft édite en complément des dictionnaires spécialisés, notamment pour les médecins et les avocats, qui intègrent le vocabulaire utilisé par ces professions. À noter en particulier :

- **Dictée précise et vocabulaire immédiatement opérationnel** : les versions Professional et Métiers comprennent le moteur de reconnaissance vocale le plus élaboré. Avec leur gestion multidictionnaire, elles permettent d'utiliser des vocabulaires optimisés pour des métiers spécifiques comme ceux constitués par Mysoft : c'est l'assurance d'une précision encore accrue.
- **Automatisation de textes et de comptes-rendus types** : si vous utilisez fréquemment les mêmes textes, vous pouvez les faire apparaître à l'écran par un simple mot-clé. Cette automatisation ne connaît pas de limite de taille de textes et les textes peuvent comprendre des mises en forme pour une mise en page professionnelle.
- **Automatisation de commandes répétitives** : gagnez du temps avec le langage de macrocommandes et le langage de scripts de Dragon® Professional Group et des versions métiers ; il vous permet de déclencher par une seule commande vocale les opérations les plus complexes. Dès lors le pilotage à la voix de votre PC ne connaît plus de limite... à part celle de votre imagination.
- **Utilisation sur un réseau** : avec les versions Group et Medical Practice vous accédez à votre profil vocal depuis n'importe quel PC. Avec, en complément, le workflow DictaLink SR de Mysoft, vous transmettez d'un clic vos dictées et le fichier son lié à votre secrétaire Celle-ci pilote la réécoute avec un pédalier et corrige ainsi aisément texte.

Exemples de termes métiers que vous trouverez dans les dictionnaires Mysoft



abrogatoire, abusus, ADPIC, affectio, agréage, amodiataire, ampliatif, ANAFA, audancier



acoumétrie, Actonel, acuminé, Adam-Stokes, amétropie, Anexate, arbovirose, Avandia



abacule, abat-vent, abergement, aboutement, abricotine, accotoir, ACOTHERM, adjuvanter, adoucissage



129, boulevard de Sébastopol - 75002 PARIS - Tél. : 01 40 13 07 28 - Fax : 01 40 13 07 29 - Web : www.mysoft.fr

RC : Paris B 394 246 789



www.ecrivains-publics.fr