



Service gratuit d'écrivains publics bénévoles

LIVRET D'ACCUEIL DES FUTURS BENEVOLES

Septembre 2023

Maison des Associations boîte 46 93 La Canebière 13001 MARSEILLE
Tel : 04 91 55 39 50 & 06 68 84 53 49
courriel : secretariat@encre-bleue.com
site internet : www.encre-bleue.com
SIRET 418 615 415 00019 – RNA W133017065

LE MOT DU PRESIDENT

Cher(e) futur(e) bénévole,

C'est avec une grande joie que je vous adresse ces mots de bienvenue au nom de notre association d'écrivains publics bénévoles.

Votre intérêt pour notre cause et votre volonté d'apporter votre contribution nous inspirent profondément. En offrant votre temps, vos compétences en rédaction et surtout votre empathie, vous offrez une lueur d'espoir à ceux qui en ont le plus besoin.

Chaque lettre rédigée, chaque formulaire complété, chaque sourire que vous apporterez à travers vos efforts représentera un pas en avant vers la justice sociale et l'égalité des chances. Chaque histoire que vous contribuerez à transformer et chaque sourire que vous suscitez par votre aide seront des témoignages concrets de votre impact positif. En rejoignant notre équipe, vous deviendrez un porteur de changement et un messenger d'espoir pour ceux qui traversent des moments difficiles. En rejoignant notre association, vous serez un maillon essentiel de cette chaîne solidaire qui permet à ceux qui sont dans le besoin de recevoir l'aide dont ils ont besoin pour naviguer à travers les méandres administratifs et accéder à leurs droits.

Notre association est bien plus qu'un groupe d'écrivains publics bénévoles ; c'est une famille de cœurs engagés partageant la même vision et la même détermination à faire une différence. En collaborant avec les autres bénévoles, vous aurez l'opportunité d'apprendre, de grandir et de construire des liens...

Nous sommes impatients de vous accueillir et de vous accompagner dans cette aventure enrichissante au sein l'Encre bleue.

N'hésitez pas à poser des questions, à partager vos idées et à vous impliquer pleinement. Ensemble, nous pouvons écrire des histoires de solidarité et de compassion qui laisseront une empreinte durable dans les vies de ceux que nous aidons.

Bien cordialement,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J.P. Aznavour'.

Jean-Pierre AZNAVOUR

Président de l'Association **L'Encre bleue**

Service gratuit d'écrivains publics bénévoles

www.encre-bleue.com

06 95 62 36 50

j-p.aznavour@encre-bleue.com

PRESENTATION DE L'ENCRE BLEUE

L'Encre bleue est une association Loi 1901 créée le 25 avril 1993, et reconnue d'intérêt général.

Sa mission est d'**aider de façon anonyme, confidentielle et bénévole, toute personne ayant des difficultés avec la lecture, la compréhension et la rédaction de documents en langue française, en version papier ou numérique.**

Les adhérents sont tous des volontaires, à l'aise dans l'écriture et sûrs de leur orthographe, qui aiment écrire, être utiles, aider les autres et avoir un contact direct. Femmes et Hommes de tous âges, majoritairement retraités ou étudiants, ils interviennent comme **Ecrivains Publics Bénévoles**.

L'Encre bleue a reçu le 1^{er} **Prix du Centre National du Volontariat**, ainsi que le **Trophée de l'Engagement** de la Ville de Marseille. L'association a son siège à la Cité des Associations de Marseille.

Nos objectifs

- Donner un coup de main à tous ceux qui, pour quelque raison que ce soit, n'ont pas eu la possibilité d'apprendre à lire et à écrire,
- Contribuer à leur rendre une dignité, une liberté et une certaine intimité que leur ont ôtées l'analphabétisme, l'illettrisme ou seulement le manque de confiance en soi,
- Faciliter l'accès aux droits sociaux pour les personnes dans le besoin,
- Assister les personnes démunies face à l'usage du numérique dans l'accomplissement de leurs démarches,
- Être un lieu d'écoute attentive où chacun se sente reconnu et puisse reprendre confiance dans une relation empathique par le biais de l'écriture.

Nos principales activités

- Elaborer un dossier administratif (Sécu, CAF, logement, RSA, handicap, état-civil, scolaire, CMU, ...)
- Elaborer un CV, rédiger une lettre de motivation
- Ecrire une lettre personnelle ou aider à répondre à un courrier
- Aider au remplissage de dossiers numériques
- Assister les personnes en difficulté et les orienter vers les services administratifs compétents, les spécialistes, les juristes, les assistantes sociales, les autres associations grâce à un réseau de contacts et relais.

Nos chiffres-clefs

8 000 personnes reçues, de 80 nationalités, pour plus de 10 000 interventions.

80 bénévoles sur 24 sites,

soit 28 permanences hebdomadaires et 8 000 heures de bénévolat par an.

Nos usagers

Parmi les personnes reçues, certaines n'ont jamais été scolarisées, ou l'ont été à la marge. D'autres ne s'expriment aisément que dans leur langue maternelle (étrangers résidents ou émigrants, demandeurs d'asile,...). Rares sont les analphabètes, mais beaucoup butent sur un texte ou maîtrisent mal l'orthographe. Un nombre croissant d'usagers sont simplement des laissés pour compte du développement numérique.

Ils sont orientés vers L'Encre bleue par des personnes et institutions partenaires de l'Association : Pôle emploi, assistantes sociales, mairies, Préfecture, Centre des Impôts, Caisse d'Allocations Familiales, Assurance Maladie, ... Ainsi que par le bouche à oreille, la Cité des Associations ou le site internet. Ils sont originaires de 86 nationalités, parmi lesquelles : Français (43%), Maghrébins (31%), Africains hors Maghreb (13%).

Nos valeurs

Universalité

les permanences accueillent toutes les personnes sans distinction

Gratuité

l'accès aux permanences et les services sont entièrement gratuits

Confidentialité

l'identité des personnes reçues, la nature et le contenu de l'intervention ainsi que toutes les informations recueillies restent strictement confidentiels.

Le nom de L'Encre bleue ne figure sur aucun papier. Aucune archive n'est conservée, hormis à la demande de l'utilisateur, les CV susceptibles de modifications ultérieures.

Anonymat

L'Encre bleue rédige au nom du demandeur et ne s'interpose pas entre celui-ci et son lecteur. Elle intervient sur la forme (langage, présentation), peut conseiller sur la destination du document, mais respecte totalement les intentions du demandeur

Engagement

L'Encre bleue respecte les demandes, les opinions et le contenu des dossiers, et s'engage à les traiter au mieux. *L'Encre bleue* n'impose rien aux demandeurs et se permet seulement de les conseiller (procédures, démarches à suivre, réorientation si besoin est auprès d'un organisme, formulation de lettres, ...) Le bénévole n'est pas tenu à assurer des prestations qui seraient contraires aux valeurs défendues par l'association.

Nos bénévoles

Ce sont des hommes et femmes de tous âges et de toutes professions, souvent récemment retraités, à la recherche d'un engagement responsable et solidaire, souhaitant aider les personnes les plus vulnérables, et volontaires pour contribuer à la justice sociale et à l'égalité des droits.

A l'aise dans le contact direct avec le public, ils ne sont « spécialistes en rien », et ne remplacent pas les professionnels tels que : assistante sociale ou avocat. Leur tâche consiste à chercher et proposer les informations susceptibles d'aider ceux qui ont des difficultés à s'exprimer, à comprendre les réponses qu'on leur fournit, à aider à rédiger et/ou remplir des documents ou dossier administratifs, à aider chacun à accéder à ses droits. Ils sont un lien entre l'utilisateur et l'institution.

Le recrutement des bénévoles se fait à l'occasion de manifestations associatives, par le bouche à oreille ou par internet. Ils bénéficient d'une formation initiale avec tutorat, puis d'un partage continu d'expériences et informations, s'appuyant sur une Base Documentaire accessible en ligne.

Tout en s'engageant à respecter les valeurs de l'association, les bénévoles conservent leur libre-arbitre face aux demandes des usagers.

Nos permanences d'écrivain public

L'Encre bleue dispose de 20 implantations, essentiellement à Marseille, situées dans des centres sociaux, associations de quartier ou des lieux publics, en contact quotidien avec les habitants du quartier. Elles sont pour la grande majorité dotées d'outils numériques (ordinateur, imprimante/scanner, liaison 4G), permettant d'accéder aux sites et dossiers dématérialisés.

Elle tient 28 permanences hebdomadaires de 2 heures environ. Une permanence de l'Encre bleue est un lieu de rencontre, de service, de convivialité.

Les usagers y sont écoutés sans préjugés ni jugements. 82% d'entre eux reviennent plusieurs fois. Ce ne sont pas des bureaux d'accueil administratif, ni des centres de formation aux outils numériques.

L'Encre bleue, Association de bénévoles, n'a aucune obligation de rendement ni d'objectifs de productivité à atteindre : chaque usager bénéficie ainsi du temps d'écoute dont il a besoin.

LE PARCOURS DU BENEVOLE

- **UN PREMIER ECHANGE AVEC NOTRE RESPONSABLE DU RECRUTEMENT**

Dès votre première manifestation d'intérêt, vous serez contacté(e) par notre Responsable du Recrutement, pour un premier échange téléphonique, durant lequel vous obtiendrez les réponses à vos premières questions et pourrez valider les grandes lignes des implications humaines et concrètes de l'engagement à nos côtés.

Les seuls prérequis pour devenir bénévole à l'Encre bleue sont : une bonne maîtrise de la langue française, une capacité à l'écoute empathique d'usagers souvent en difficulté quant à l'expression de leur demande, par souci de langue ou de compréhension, ainsi qu'une disponibilité hebdomadaire régulière et un engagement fiable. Une compétence minimale en matière d'utilisation des outils numériques est indispensable : traitement de texte et utilisation d'internet.

- **UNE VISITE DE DECOUVERTE**

A l'issue de cet échange, il vous sera proposé de venir découvrir le déroulement pratique de l'une de nos permanences, sur le site principal de la Maison des Associations, au 93 La Canebière.

Vous y serez accueilli(e) par notre agent d'accueil, qui traitera avec vous les questions administratives, puis guidé(e) par l'un des bénévoles pour une première présentation.

Il vous sera ensuite proposé d'assister à la permanence aux côtés d'un des bénévoles présents.

- **UNE PERIODE DE TUTORAT**

Une fois confirmé votre intérêt pour l'Encre bleue, nous vous proposerons d'officialiser votre engagement et d'intégrer notre programme de Tutorat.

Celui-ci s'étale sur une durée de 5 à 12 séances de permanence, à choisir parmi tous les créneaux disponibles, à votre rythme (possibilité de choisir plusieurs horaires, et venir plusieurs fois par semaine, etc.) participer à une séance en tandem avec un bénévole titulaire.

Vous pourrez ainsi faire connaissance avec l'association et vos futurs pairs bénévoles, de vous familiariser aux côtés d'un bénévole aguerri à un échantillon significatif des types d'aides sollicitées par les usagers, tant en ce qui concerne la rédaction de courriers que le traitement de dossiers administratifs. Cette période vous permettra également d'acquérir la maîtrise des outils numériques mis à votre disposition, tant matériels (ordinateur, imprimante/scan, accès internet) que logiciels (Base Documentaire, Formation).

- **LA CONFIRMATION COMME BENEVOLE**

A l'issue de la période de tutorat, vous déciderez de votre souhait d'intégration définitive à nos côtés en qualité de bénévole « titulaire ».

Il vous sera alors proposé de confirmer formellement votre adhésion en signant les documents présentés en annexe : la « Charte de l'Ecrivain Public », pour confirmer votre adhésion aux valeurs de l'Encre bleue, ainsi que la « Convention de mission », charte formelle d'engagement réciproque.

Il vous sera alors demandé de vous positionner de façon formelle sur l'un des créneaux de permanence disponibles. (choix d'un lieu, d'un jour et d'une heure).

- **LA PARTICIPATION A LA VIE DE L'ASSOCIATION**

Titularisé comme bénévole, vous devenez membre de droit de l'Encre bleue (et payez la cotisation annuelle !), officiellement « titulaire » dans un des horaires et lieu de permanence

Vous participez de droit à l'Assemblée Générale, ainsi qu'à toutes les réunions et activités proposées par l'Encre bleue.

Vous avez également tout loisir de vous engager plus avant dans la vie de l'Association, en participant aux Commissions et/ou prenant en charge des missions ponctuelles ou permanentes.

Vous pourrez ensuite participer au Conseil d'Administration et au Bureau, pour contribuer à la conduite stratégique et opérationnelle de l'Encre bleue.

Réponses à quelques questions fréquentes :

Suis-je obligé(e) de rédiger ce que l'utilisateur me demande ?

L'écrivain public bénévole n'impose pas ses idées personnelles à l'utilisateur, peut éventuellement le conseiller sur l'éventuelle réorientation d'une lettre ou sur sa formulation, mais doit respecter le souhait de l'utilisateur si ce dernier refuse de modifier son projet initial.

Le bénévole peut en revanche refuser d'assurer une prestation contraire aux valeurs de probité de l'Association ou à ses convictions personnelles.

Enfin le bénévole doit refuser toute proposition de remerciement financier pour le service rendu.

Existe-t-il des règles de confidentialité ?

Le bénévole doit faire preuve en toutes circonstances d'une grande discrétion et éviter d'évoquer les confidences reçues par les usagers. Le nom de l'Encre bleue ne doit figurer sur aucun document remis à l'utilisateur, afin de conserver confidentielle l'aide apportée à l'utilisateur.

A l'exception des fiches de réorientation destinées à nos partenaires.

Est-il nécessaire ou utile de parler des langues étrangères ?

L'Encre bleue n'accueille pas les personnes ne sachant pas s'exprimer dans notre langue : nous les redirigeons vers les organismes et associations susceptibles de leur venir en aide.

Néanmoins, le cas échéant, les compétences linguistiques des bénévoles présents lors de chaque permanence sont exceptionnellement mises à profit.

Que se passe-t-il si j'estime avoir encore besoin d'assistance après mon tutorat ?

Il est en effet raisonnable d'estimer que 5 à 12 permanences ne sont pas suffisantes pour découvrir la totalité des sujets à traiter et se sentir à l'aise en toutes circonstances : une prolongation de la présence à la Cité des Associations sera peut-être nécessaire, en qualité cette fois de Membre titulaire de l'Association, afin de pouvoir continuer à solliciter, si nécessaire, l'avis des autres bénévoles présents lors de la permanence, sur un sujet suscitant un questionnement spécifique.

Puis-je réduire la durée du tutorat à son minimum si je suis reconnue(e) apte à travailler seul(e) ?

Le ou les tuteurs désigné(s) peuvent éventuellement, en accord avec le Président de l'Encre bleue, être favorables à une durée minimum du tutorat pour les nouveaux bénévoles qui ont précédemment exercé un bénévolat d'écrivain public ou pour ceux dont l'activité professionnelle les a conduits à découvrir une grande partie des formulaires présentés par les usagers.

À quel moment prend-on la responsabilité d'une permanence ?

La responsabilité d'une permanence hors Canebière, dite « extérieure », en général hébergée dans un Centre Social, une Maison pour Tous, une Maison France Services, etc., est confiée sur proposition du Bureau de l'Association.

Le fait d'accepter d'assurer ce type de permanence nécessite un engagement fort, à savoir une très grande régularité de présence. En effet, les usagers et partenaires locaux ayant connaissance de l'existence de la permanence à date et heure fixe, il n'est pas envisageable pour l'Encre bleue de ne pas l'assurer (sauf cas de force majeure !). Or le remplacement d'un titulaire en cas d'absence est parfois très difficile à réaliser.

Pourquoi faut-il payer une cotisation annuelle alors que l'on vient aider bénévolement ?

La cotisation annuelle demandée à l'Encre bleue comme condition sine qua non de l'inscription comme bénévole, est une règle intangible des associations loi 1901 qui permet de distinguer les adhérents des simples sympathisants. Ceci permet de répondre de façon fiable (et comptable) aux autorités administratives lors des demandes de subventions.

À l'Encre bleue, la cotisation est fixée à un niveau très faible (20€/an), et fait l'objet d'une attestation fiscale permettant d'en déduire la majorité de ses impôts.

Suis obligé(e) de me brouiller tout(e) seule pour répondre aux demandes des usagers ?

Pour permettre de répondre au mieux aux demandes diverses et parfois techniques des usagers, l'Encre bleue a mis en place une base de documents (la « Base Documentaire »), accessible en ligne à partir de tous les ordinateurs et alimentée par les bénévoles.

Par ailleurs, des échanges avec les autres bénévoles sont bien entendus possibles et encouragés !

Quel est le nombre d'usagers que l'on doit accueillir lors de chaque permanence ?

L'Encre bleue n'a aucun objectif de productivité ! Chaque bénévole est libre de consacrer le temps qu'il estime nécessaire pour aider correctement l'utilisateur qui est en face de lui. La seule contrainte « technique » est l'heure de fermeture du lieu qui nous héberge ... La seule pression éventuelle est la file d'utilisateurs qui attendent leur tour, sur le site de la Canebière.

Y-a-t-il des demandes qui ne sont pas traitées ?

Au-delà du libre-arbitre précédemment évoqué, il existe un certain nombre de sujets précis que l'Encre bleue ne souhaite pas voir traiter, dans l'intérêt des usagers, car ils requièrent une compétence spécifique qui ne fait pas partie des « savoirs partagés » par tous les bénévoles. Ces sujets sont clairement identifiés dans la « Base Documentaire », qui précise alors vers quel structure partenaire orienter l'utilisateur. Il s'agit par exemple de demandes liées au statut d'étranger en situation irrégulière, ou de dossiers de surendettement, etc...

LA GOUVERNANCE DE L'ENCRE BLEUE

L'organisation de la gouvernance de L'Encre bleue est la suivante :

- **Un Conseil d'Administration**
(élu par l'Assemblée Générale des Membres de l'Association)
Actuellement (AG du 15/04/2023) :
Jean-Pierre AZNAVOUR, Anne CAMPION, Pierre CLERC, Monique DOEHR, Nadine MONJANEL, Pierre PAILLE, Dominique PORTIER, Marlène SAINT-NICE et Xavier VOISIN

- Parmi lesquels un **Bureau**
Actuellement (CA du 15/04/2023) :
Jean-Pierre AZNAVOUR (Président), Dominique PORTIER (Vice-Présidente),
Nadine MONJANEL (Trésorier) et Pierre PAILLE (Secrétaire)

- Des bénévoles assurent **des missions spécifiques** :
 - Marie-France AYRAULT, en charge des recrutements
 - Monique CHEREL, en charge de l'organisation de Vivacité
 - Benoit MOREAU, en charge de la coordination des permanences « extérieures »
 - Claude PELLASSY, en charge du projet Documentation
 - Dominique ROUFF, en charge du projet Formation
 - Xavin VOISIN, en référent des bénévoles de la Canebière
 -

- **Une équipe salariée** assure des missions organisationnelles :
 - Hélène BEAUJOUAN : Responsable Administrative
 - Malik TABISH : Conseiller Numérique, en charge de l'assistance aux bénévoles pour toutes les questions touchant aux outils numériques.
 - Meriem MERDACI : Agent d'accueil du site Canebière

LES DOCUMENTS DE REFERENCE

CHARTRE DE L'ECRIVAIN PUBLIC BENEVOLE

CONVENTION DE MISSION

Charte de l'écrivain public bénévole (EPB) de l'Encre bleue

Edition du 21 janvier 2019

- Cette présente charte est un document qui engage tous les membres de l'Encre bleue sur des valeurs communes et partagées.
- Elle décrit les particularités de la mission d'Écrivain public bénévole (EPB) et les qualités humaines à laquelle cette mission fait appel.
- Tout membre actif de l'Encre bleue s'engage à en respecter les termes dans sa pratique au contact des *usagers* (personnes auxquelles l'EPB offre son aide).

Rappel de l'article 2 (Buts) des statuts de l'association l'Encre bleue :

« Son objet est d'apporter bénévolement une aide d'écrivain public, c'est à dire d'offrir une aide individuelle, anonyme, confidentielle et gratuite à toutes les personnes qui, pour quelque raison que ce soit, ne maîtrisent pas la langue française ou sont en difficulté pour la compréhension et la rédaction de tous courriers et documents.

L'aide apportée peut s'appuyer sur divers moyens : conseil, écriture manuscrite ou numérique, téléphone, internet. »

L'EPB a pour mission d'aider à la compréhension et à l'écriture de lettres de natures diverses, au renseignement de formulaires à caractère administratif et à l'élaboration de curriculum vitae et lettres de motivation.

Cette mission, à la fois sociale et culturelle, requiert de la part de l'EPB les qualités suivantes :

1. disponibilité
2. sens de l'accueil
3. juste appréciation de son champ de compétences
4. discrétion et souci de confidentialité.

N.B. : dans la suite du texte, le sigle EPB remplace « écrivain public bénévole de l'association l'Encre bleue, au masculin et au féminin ».

1. Disponibilité

- a. L'EPB se met au service de tout usager qui sollicite son aide dans le cadre d'une ou de plusieurs permanences ouvertes par l'Encre bleue.
Le service est accessible à tous.
Il ne peut y avoir aucune discrimination d'usager, de quelque ordre que ce soit.
- b. Il intervient bénévolement.
- c. Il s'organise pour être régulier et ponctuel aux créneaux horaires auxquels il s'est engagé à être présent, dans le contexte d'une permanence définie par l'association l'Encre bleue.
- d. L'EPB entretient les relations les plus cordiales avec les personnes travaillant dans la structure qui héberge la permanence (maison des Associations, centre social, etc.).
- e. En cas d'empêchement, il doit en informer suffisamment à l'avance le responsable de la permanence ou l'EPB identifié pour le suppléer. S'il assure seul une permanence et n'a pas pu trouver de suppléant, il saisit le ou la secrétaire de l'Association en charge de la gestion des bénévoles et des permanences, pour la recherche d'une solution adaptée.

2. Sens de l'accueil

A/ Bienveillance

- a. L'accueil de tout usager est courtois et empreint d'empathie pouvant se manifester par des gestes et attitudes **accueillants** comme se lever à l'arrivée et au départ de la personne, souhaiter la bienvenue, sourire, échanger une poignée de main concrétisant le contact, etc.
- b. L'EPB est d'abord à l'écoute de son interlocuteur, et sait s'attacher à être patient. Il a le souci de l'aider à exposer son problème. En reformulant si nécessaire la nature de l'aide sollicitée, il s'assure de bien avoir compris ce qu'attend l'usager.
- c. L'EPB n'a pas à juger du bien fondé d'une demande, ou d'une lettre. Il cherche avant tout à rendre à la personne la liberté qu'elle aurait eue si elle avait pu rédiger seule ce document sans l'assistance de l'Encre bleue.
Il doit cependant informer l'usager des conséquences éventuelles de l'écrit, et de l'obligation de respecter les lois en vigueur et certains usages.
- d. En soumettant à son approbation et sa signature la rédaction qu'il a produite, L'EPB rend à l'usager son autonomie et le responsabilise.

B/ Adaptation aux situations critiques

- a. Chaque EPB a cependant ses propres limites et sa propre liberté.
Il peut ainsi considérer ne pas être en mesure de traiter correctement la demande d'un usager et solliciter alors un autre EPB de la même permanence. Il peut aussi inviter l'usager à revenir ultérieurement ou à se rendre à une autre permanence de l'Encre bleue susceptible de lui fournir une aide spécifique plus adaptée à son besoin. Il peut aussi considérer que, du fait d'attitudes et propos irrespectueux vis à vis de lui ou des autres personnes présentes, le comportement d'un usager est inacceptable dans le cadre d'une aide bénévole. Il a alors le droit d'interrompre les échanges en cours, et d'inviter l'usager à quitter la permanence.
- b. L'Encre bleue n'étant pas un service officiel, l'usager ne peut rien exiger de l'Association. Le cas échéant, il peut être contraint à accepter des restrictions au service rendu comme :
 - être limité au traitement d'un seul dossier en cas d'affluence dans la permanence,
 - se voir refuser :
 - le traitement d'une demande concernant une tierce personne non présente,
 - la rédaction d'un courrier à caractère injurieux, délateur, inadapté ou anonyme.
- c. Tout incident entre un EPB et un usager, dont la nature pourrait avoir des répercussions sur la bonne marche ou la réputation de L'Encre bleue et/ou de la structure d'accueil de la permanence, doit être porté sans délai à la connaissance du président.

3. Juste appréciation de son champ de compétences

- a. L'EPB intervient sur les questions d'expression écrite et de présentation d'un courrier (la forme), mais laisse l'usager responsable de ses intentions (le contenu). Ce dernier signe son courrier et en assure lui-même l'expédition.
- b. L'EPB est un « *généraliste* ». Il rédige aussi bien des courriers personnels que des courriers adressés à une institution, une administration, un prestataire de service, un commerçant, un employeur, etc.
Il renseigne pour et avec l'usager des formulaires à caractère administrative et veille à ce qu'il ait bien retenu les pièces qu'il aura à joindre au dossier.

Il rédige et met en forme le curriculum vitae d'un usager après l'avoir suffisamment questionné pour renseigner avec précision les différentes rubriques recommandées par Pôle Emploi ou un employeur.

- c. Généraliste, l'EPB doit apprécier sa propre capacité à traiter le problème qui lui est soumis, et diriger éventuellement l'utilisateur vers le spécialiste, le service ou un organisme compétent (assistante sociale, avocat, juriste, psychologue, service d'accueil des étrangers, formation linguistique, etc.). Auquel cas, il peut rédiger pour l'utilisateur une note de liaison pour le nouvel interlocuteur.
- d. L'EPB n'a pas obligation de résultat. Le suivi à long terme d'une procédure incombe aux services spécialisés compétents. Seul le suivi de courriers personnels occasionnels peut s'inscrire dans sa mission.
- e. L'EPB s'informerera auprès de l'Association de sa position concernant les dossiers pour lesquels une aide non maîtrisée pourrait nuire à l'utilisateur, soit en raison d'une actualité politique ou sociale particulière comme l'accueil des demandeurs d'asile, soit en raison d'une « technicité » spécifique comme le surendettement.
- f. Dans l'exercice de sa mission, l'EPB utilise principalement son stylo pour écrire des courriers ou remplir des formulaires. Il fait un effort de présentation des courriers et s'applique à écrire le plus lisiblement possible.

Selon le fonctionnement de la permanence et s'il en a les moyens matériels, l'EPB peut utiliser un ordinateur et imprimer les courriers rédigés. Il peut aussi utiliser son téléphone pour faciliter la communication avec les interlocuteurs de l'utilisateur.

Dans le cas de demandes qui ne peuvent être traitées que par Internet, l'EPB qui n'a pas les moyens matériels ou les compétences techniques pour apporter personnellement cette aide informe l'utilisateur des lieux et horaires des permanences de l'Encre bleue qui peuvent assurer ce service.

- g. L'EPB n'est pas isolé. Il fait partie d'un réseau. Son engagement implique un travail en relais, l'échange d'informations, la participation aux réunions et assemblées de l'Association et l'acceptation d'une formation continue. Il est invité par ailleurs à actualiser ses connaissances relatives aux aides sollicitées par les usagers et à exploiter les dossiers élaborés au sein de l'Association, auxquels il peut contribuer.

4. Discrétion et souci de confidentialité

- a. L'EPB offre une aide ponctuelle et confidentielle.
- b. Il ne doit pas divulguer des informations personnelles auxquelles il a eu accès au cours des entretiens avec les usagers.
- c. Il veille à ce que les conditions des échanges avec un usager permettent autant que possible leur confidentialité par rapport aux autres usagers présents à proximité.
- d. La liberté de parole est absolue pour tous les membres de l'association l'Encre bleue au sein de ses instances internes de concertation, mais, à l'extérieur, chacun s'abstiendra de formuler des critiques pouvant porter atteinte à l'Association.

CONVENTION DE MISSION BENEVOLE

L'association s'engage à :

Concernant la mission du bénévole

- Définir avec le bénévole une mission conforme à ses souhaits, ses compétences et savoir-faire et correspondant aux besoins de l'association,
- Couvrir, par une assurance adéquate, sa responsabilité civile dans le cadre de la réalisation de ses activités,
- Mettre à sa disposition les conseils, l'aide et le matériel nécessaires à la réalisation de sa mission,
- Poursuivre la relation avec le tuteur l'ayant accompagné (nom, prénom),
.....
.....
- Faire le point régulièrement avec lui sur sa mission et ses actions mais aussi à travers des réunions collectives avec les autres bénévoles,
- Renseigner, si le bénévole le souhaite, le Passeport Bénévole sur la mission conduite et contribuer ainsi à la valorisation du bénévolat dans le cadre de la validation des acquis et de l'expérience (VAE).

Le bénévole s'engage à :

Dans le cadre de sa mission et de la Charte de l'écrivain public

- En signant la présente convention, reconnaître avoir été informé(e) des valeurs et du projet de l'association, et y adhérer
- Ayant été informé(e) sur l'organisation de l'association, respecter ladite organisation et ne rien faire qui interfère avec celle-ci, et notamment à l'égard des autres bénévoles,
- S'abstenir de toute action ou propos qui pourrait nuire au projet de l'association et aux buts qu'elle s'est fixée,
- Respecter la confidentialité des informations dont il va disposer dans le cadre de son bénévolat,
- Etre responsable de l'action qui lui est confiée, en la conduisant avec sérieux et régularité dans le cadre des conditions convenues pour la réalisation de sa mission et des tâches qui y sont assignées,
- Faire un point régulier avec son tuteur sur sa mission,
- S'adresser au tuteur en cas de difficulté dans l'exercice de sa mission mais aussi en cas de situations conflictuelles.

<p><i>Concernant son intégration dans l'association</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Veiller, après un premier contact, à lui adresser les documents de présentation de l'association (charte de l'écrivain public, règlement intérieur, dossier de présentation de l'Encre Bleue, liste des permanences), • faire en sorte qu'il dispose des documents et informations nécessaires à l'exercice de sa mission, • Lui proposer des moments d'échanges et de convivialité qui facilitent la connaissance et l'intégration dans l'association, • Mettre en place des formations qui favorisent une meilleure compréhension de sa mission et qui visent à une amélioration de ses compétences. 	<p><i>Pour son intégration dans l'association</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Participer à la vie de l'association dans un esprit d'ouverture avec les autres bénévoles, • Participer aux moments d'échanges et de convivialité, dans la mesure de ses disponibilités, • S'informer et se former en vue d'une meilleure compréhension de sa mission et d'une amélioration de ses compétences.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Durée de la convention bénévole

- La convention est conclue pour une durée illimitée.
- Au terme d'une période de 6 mois à compter du début de l'exercice du bénévolat, un point sera fait afin de s'assurer que les 2 parties sont satisfaites.
- De part et d'autre, il pourra être mis fin au bénévolat, en respectant un préavis d'un mois.

Le bénévole reconnaît explicitement que le statut de Membre de l'association L'Encre bleue est conditionné au règlement annuel de la cotisation, telle que fixée par l'Assemblée Générale.

Fait à, le.....

en deux exemplaires, dont un est remis au bénévole.

Signature du (de la) bénévole

Pour le Président de l'Encre Bleue