



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Valoriser la profession d'assistant administratif à domicile

Question écrite n° 12781

Texte de la question

M. Jean-Philippe Tanguy interroge Mme la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche sur le manque de reconnaissance du métier d'assistant administratif à domicile. La crise sanitaire survenue en 2020 a accéléré le processus de transformation numérique de l'administration en légitimant la dématérialisation des accès aux services publics. À l'heure où la totalité des démarches administratives sont faites en ligne, une partie des Français ne parvient pas à suivre le rythme de la digitalisation de la société. En effet, selon une étude de l'Insee réalisée en 2021, 32 % des Français ont déjà renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne au cours des douze derniers mois. Les principales raisons de ce renoncement sont les problèmes de connexion internet ainsi que la complexité des procédés. L'institut national de la statistique et des études économiques affirme également que « 8 % de la population totale a renoncé définitivement » à mener une démarche administrative en ligne. Le déploiement de la dématérialisation des démarches administratives corrélé à la paupérisation d'une partie de la population française accentue davantage l'incapacité des personnes dites « fragiles ». En outre, l'existence persistante des zones dites blanches, non desservies par une connexion internet, fait obstacle à l'inclusion de certains Français trop souvent oubliés. Cette absence d'appropriation des démarches numériques chez les personnes fragilisées, notamment les personnes âgées et les personnes en situation de handicap, renforce l'isolement auquel elles sont généralement confrontées. D'après l'enquête « Technologies de l'information et de la communication » menée par l'Insee, entre le 29 mars et le 17 juin 2021, seulement 26,6 % des personnes de plus de 75 ans ont déjà effectué une démarche en ligne sur l'année écoulée. Ne disposant ni des moyens, ni des capacités leur permettant de réaliser les démarches administratives, ces personnes fragilisées se retrouvent marginalisées. Isolées et dépendantes du fait de leur incapacité, elles font alors appel à des assistants administratifs à domicile pour les accompagner dans les méandres des documents et des pièces administratives réclamées. Les missions attribuées aux assistants administratifs à domicile sont diverses, ils peuvent autant aider à la rédaction d'un courrier, qu'à la compréhension d'une procédure administrative, ou encore remplir un formulaire, apporter des conseils quant à la gestion ou à l'organisation des papiers administratifs, assurer une prise de rendez-vous (médicale, juridique ou financière). Au-delà de leur mission de maintien du lien entre l'administration et les personnes fragilisées, l'intervenant joue un rôle primordial en assurant un contact avec le monde extérieur. Malgré la mise en place de maisons France services proposant un accompagnement numérique, le maillage territorial de ces structures reste encore insuffisant. Afin de pallier la forte demande enregistrée, la valorisation et la réglementation de la profession d'assistant administratif à domicile est essentielle. Au-delà de la reconnaissance de cette profession par les administrés, cette valorisation encouragerait également des jeunes à l'appréhender dans l'optique d'une future carrière professionnelle. En intervenant à domicile auprès des personnes souvent âgées ou en situation de handicap, l'assistant administratif doit pouvoir être digne de confiance. À ce titre, la réglementation de cette profession paraît indispensable. Afin d'éviter tout abus sur ces personnes fragilisées, la mise en place d'une charte encadrant l'exercice professionnel serait la bienvenue. M. le député demande donc à Mme la ministre de bien vouloir envisager la création d'une formation diplômante, reconnue par l'État, afin de valoriser le travail d'accompagnement et d'aide apporté par les assistants administratifs à domicile auprès des personnes fragilisées et isolées. De plus, il souhaite connaître le nombre d'assistants administratifs à domicile sur le territoire national, au sein de la région Hauts-de-France et dans le département de la Somme.

Texte de la réponse

L'exercice du métier d'assistant administratif à domicile repose sur la maîtrise de différentes compétences qu'il est possible d'acquérir dans le cadre de nombreux diplômes de niveaux de qualification professionnelle variés : baccalauréat professionnel gestion-administration, brevet professionnel bureautique, BTS services et prestations des secteurs sanitaire et social, licence professionnelle « Intervention sociale : accompagnement de publics spécifiques – parcours écrivain public – conseil en écriture », etc. Les formations préparant à ces diplômes visent l'acquisition de savoir-faire et savoir-être relationnels particulièrement adaptés à la collaboration avec des publics vulnérables. Les étudiants bénéficient ainsi d'enseignements leur permettant, entre autres, d'apprendre à analyser la situation et les besoins des personnes et proposer un accompagnement personnalisé. Parce que tous ces métiers permettent déjà de venir en aide aux personnes les plus fragiles et de lutter contre les inégalités d'accès aux services publics, le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche n'envisage pas la création d'une nouvelle formation diplômante. Enfin, le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche ne dispose pas de données sur le nombre d'assistants administratifs à domicile sur le territoire national.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Philippe Tanguy](#)

Circonscription : Somme (4^e circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12781

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Enseignement supérieur et recherche

Ministère attributaire : [Enseignement supérieur et recherche](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [14 novembre 2023](#), page 10120

Réponse publiée au JO le : [6 février 2024](#), page 832