



16ème législature

Question N° : 5177	De M. Frédéric Falcon (Rassemblement National - Aude)	Question écrite
Ministère interrogé > Enseignement supérieur et recherche		Ministère attributaire > Enseignement supérieur et recherche
Rubrique > professions et activités sociales	Tête d'analyse > Assistants administratifs	Analyse > Assistants administratifs.
Question publiée au JO le : 31/01/2023 Réponse publiée au JO le : 11/04/2023 page : 3355		

Texte de la question

M. Frédéric Falcon interroge Mme la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche sur certaines catégories de Français n'ont plus aujourd'hui accès aux services publics. Les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, n'ayant pas les capacités ou les moyens d'utiliser les outils informatiques, se retrouvent marginalisées. L'administration a effectué une transition numérique en digitalisant l'essentiel de ses services, guidée par la nécessité de s'adapter à cette évolution technologique, puis par intérêt économique en se fixant pour objectif une réduction de ses effectifs. La crise sanitaire a accentué ce phénomène en légitimant le « tout distanciel ». Dans son rapport annuel d'activité 2021, la Défenseure des droits Claire Hédon, tire la sonnette d'alarme en évoquant une déshumanisation et un éloignement des services publics. Dans un article du 26 novembre 2021 publié dans le journal *Ouest France*, un Français sur cinq dit avoir des difficultés à accomplir ses démarches administratives courantes et 12 % d'entre eux reconnaissent les abandonner par découragement. Cette situation d'inégalité est amenée à s'accroître en raison de plusieurs facteurs : l'allongement de la durée de vie qui fragilise les individus, la paupérisation d'une partie des Français qui n'ont pas les moyens d'acquérir le matériel informatique adéquat, la présence également de zones dites blanches non couvertes par les réseaux internet. Ainsi, les Français ayant prioritairement besoin des services publics se retrouvent être *de facto* ceux qui y ont le plus difficilement accès. Si les maisons « France services » ont été créées pour répondre à ces besoins de conseils sur les démarches administratives ou sur l'utilisation d'un service numérique, elles ne maillent pas l'intégralité du territoire français et continuent d'exclure les personnes dans l'incapacité de se déplacer. Pourtant, un métier d'aide à la personne existe et permet de pallier les sentiments qui résultent de cet abandon par les administrations : isolement, exclusion, désespoir, honte et coupure totale avec le reste de la société. Ce métier est celui d'assistant administratif. Or ce métier souffre d'un manque criant de reconnaissance. Il est aujourd'hui hors du spectre des filières de formations et mériterait la création d'un diplôme spécifique. Rémunérés par leurs clients, les aidants administratifs ne constituent pas une charge pour les finances publiques et peuvent générer des emplois pour des professionnels souhaitant mettre à profit leur expérience au service des plus fragiles. Il attire son attention sur cette inégalité d'accès aux services publics et lui demande si elle envisage la création d'une formation diplômante reconnue par l'État, capable d'apporter un accompagnement administratif auprès des Français les plus fragiles.

Texte de la réponse

Le métier d'assistant administratif n'étant pas une profession réglementée, il n'est pas nécessaire de disposer d'un certificat professionnel ou d'une formation spécifique pour l'exercer. Par conséquent, il s'agit d'un secteur d'activité

ouvert et accessible à toute personne intéressée. Le métier repose néanmoins 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 gestion de la PME, etc. La licence professionnelle « Intervention sociale : accompagnement de publics spécifiques – parcours écrivain public – conseil en écriture » est tout particulièrement adaptée à l'accompagnement administratif des particuliers notamment des publics les plus fragiles. Ayant pour mission de renforcer l'accès aux droits de publics divers mal à l'aise avec l'écrit et avec les démarches sur internet, l'écrivain public peut exercer soit comme indépendant (autoentrepreneur, profession libérale ou portage salarial) recevant directement ses clients et/ou assurant des vacations dans des collectivités ou administrations (CAF, CCAS), soit comme salarié d'une collectivité, d'une administration ou d'une association. 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.