

DOSSIER PRATIQUE PLUME & BUVARD : L'ÉCRIVAIN PUBLIC ET L'AIDE ADMINISTRATIVE À DOMICILE

Méconnue, pratiquée par peu d'écrivains publics diplômés de la Licence professionnelle, **l'aide administrative à domicile cadre** pourtant **parfaitement avec les missions et le caractère social de l'écrivain public professionnel**. Elle exige toutefois de la part de celui ou celle qui souhaite s'y consacrer **une réflexion en termes de préalables requis, de cadre légal, de cadre humain, de limites, et du choix de la structure d'intervention et du statut juridique** (qui implique le statut social applicable et le régime d'imposition). Ce sont ces points et ces pistes que Plume & Buvard vous présente dans ce dossier pratique basé notamment sur les interventions de Bérengère Turquet et Christophe Ancelin lors de la conférence de la Journée anniversaire des 10 ans de la Licence professionnelle, sur le sujet de l'aide administrative, en avril 2012.

► Les préalables de l'intervention

Se rendre chez des personnes implique que ces dernières ne peuvent ou ne veulent se déplacer. L'écrivain public est ainsi invité à rentrer dans l'intimité de ses clients, à la fois parce qu'il se trouve à leur domicile, mais également en raison de la nature des documents qui vont lui être confiés. **C'est une charge morale lourde, qui ne peut s'envisager qu'après un certain nombre de démarches préalables, indispensables au professionnel et profitables à son client.**

Avant de débiter son activité, **il est impératif pour l'écrivain public de se faire connaître, voire reconnaître et référencer par les services sociaux environnants**, le maire de la commune, les assistantes sociales, le CCAS, la coordination gérontologique... Ces professionnels apportent la caution morale nécessaire. Il ne faut pas oublier que les clients sont des personnes âgées, dépendantes ou non, des personnes handicapées, fragilisées, en situation de faiblesse, et que les abus existent. Lorsque l'écrivain public se présente aux divers intervenants, son statut de professionnel diplômé, équipé pour se rendre à domicile (ordinateur, imprimante et scanner portables) est un atout indéniable.

Il est fortement conseillé de **présenter une charte de déontologie**¹ pour instaurer la confiance basée sur la stricte confidentialité de ce que le client va confier à l'écrivain public.

« Quand l'écrivain public vient chez la personne, ni l'un ni l'autre ne se connaissent a priori. L'écrivain public prend en charge des documents confidentiels, la confidentialité est importante, autant que la confiance. [...] Je ne parle de mon travail et de nos échanges, ni à l'assistante sociale, ni à l'infirmière, ni même à la famille. [...] Je propose aux personnes de détruire les copies des documents qui m'ont servi. » (Christophe)

« Avant de démarrer mon activité, j'ai fait une enquête, j'ai constaté qu'il n'existait quasi rien en assistance administrative, le plus souvent laissée aux auxiliaires de vie vite dépassées. [...] Grâce aux conseils de la directrice du CCAS de ma commune, je me suis mise en contact avec la coordination gérontologique locale. Dans la plupart des cas, il s'agit du CLIC². Des assistantes sociales y sont chargées d'informer les seniors. [...] Les services sociaux ont fait une enquête sur moi pour savoir si j'étais de confiance ; puis les assistantes sociales m'ont envoyé chez une personne, puis deux, puis dix... Le bouche à oreille a fait le reste. Souvent je vais au premier rendez-vous avec l'assistante sociale et nous travaillons en étroite collaboration sur les cas les plus sensibles. Aujourd'hui, après quatre ans d'activité, j'ai dû suivre plus d'une cinquantaine de personnes, et actuellement une trentaine de personnes régulières. » (Bérengère)

¹ De nombreux modèles existent. Celle de [Plume & Buvard](#) fait référence.

² Centre local d'information et de coordination

► Le cadre légal

L'écrivain public - aide administrative à domicile doit **connaître le cadre juridique de son intervention, la loi et la réglementation en vigueur**. Vu l'évolution constante des textes, il est conseillé de consacrer une partie de son temps à s'informer.

Il doit **connaître les divers intervenants, savoir vers qui orienter les démarches**, remplir les formulaires. Il intervient dans le domaine public (SS, CNAV, impôts, CAF, EDF...) mais aussi dans le cadre des relations avec les intervenants privés (opérateurs de téléphonie mobile et fournisseurs divers : assurance, FAI, eau, audio prothèses, optique, téléalarme...)

► Le cadre humain

L'activité de l'écrivain public - aide administrative à domicile auprès de personnes fragilisées, âgées, handicapées, désocialisées, requiert des **qualités relationnelles spécifiques d'écoute et de patience**.

L'écrivain public doit **savoir mener un entretien de qualité, se présenter, instaurer un climat de confiance, clarifier le propos, reformuler**. Le public concerné étant fragile, il faut en plus avoir une orientation psychologique aiguë. Savoir faire preuve d'une juste empathie, de discrétion, d'écoute, comprendre les besoins spécifiques de prise en charge d'un handicap ciblé ou du grand âge sont des préalables humains incontournables.

L'écrivain public doit être convaincu de la plus-value qu'il peut offrir à son client en tant que professionnel qualifié fiable et responsable, mais aussi en termes financiers. La rémunération qu'il perçoit est souvent compensée par les économies réalisées lors des négociations financières auprès des divers organismes.

« A priori, les personnes ne perçoivent pas chez l'écrivain public indépendant ou libéral le rôle social qu'il peut avoir, on ne voit pas non plus son professionnalisme. [...] Une personne à la retraite depuis six mois m'a contacté pour mettre de l'ordre dans ses papiers, répondre au courrier, gérer les dépenses courantes. [...] Je n'ai pas compris au départ qu'elle m'avait engagé dans l'espoir de reprendre la main sur ses comptes et d'échapper ainsi à une demande de tutelle faite par sa famille. [...] Quand elle m'a demandé de gérer ses comptes, je me suis retrouvé à la limite de ce que je pouvais faire. » (Christophe)

« Il m'est arrivé de suivre une dame après le décès de son mari, c'est lui qui s'occupait des papiers. Elle n'avait pas d'enfant, mais une nièce qui habitait en province, et qui savait qu'il y avait un peu d'argent à espérer. Elle a fait le vide autour de sa tante en se mettant à dos les services sociaux. J'ai appelé l'assistante sociale pour lui dire que je ne m'occuperais plus de cette dame, parce que je sentais venir les ennuis avec cette nièce très procédurière, mais pour autant il fallait protéger cette dame. Pourtant je m'entendais bien avec ma cliente, elle m'appréciait, elle m'a rappelée à plusieurs reprises pour me demander de revenir. » (Bérengère)

« Mon activité est très diverse, il n'y a pas deux personnes pour qui je fais la même chose. Celles que je vois régulièrement sont des personnes en situation de handicap (visuel, mobilité...). La moyenne d'âge de ma clientèle doit être d'environ 84 ans, les plus jeunes ont 60 ans, la plus âgée 98 ans. Certaines personnes ne se déplacent pas du tout, restent chez elles. Je suis parfois leur seul lien social ; elles ne voient personne à part l'aide ménagère peut-être une heure par semaine. [...] J'ai vraiment découvert la solitude des personnes âgées, leur fragilité. Certaines prennent tout ce qu'on peut leur vendre, par exemple au niveau des assurances ; j'ai découvert chez une dame qu'elle était assurée deux fois pour la même maison. [...] Je vois des personnes qui sont très en souffrance par rapport à l'administratif. » (Bérengère)

► Les limites

L'écrivain public ne doit **en aucune manière interférer avec les différents professionnels impliqués dans le domaine de l'aide aux personnes**, qui sont très vigilants à faire respecter leurs prérogatives. Il doit se faire reconnaître en tant que professionnel compétent et **rediriger au besoin les clients vers des avocats, des conseillers fiscaux, des comptables, des juristes, des mandataires judiciaires, des assistantes sociales, des psychologues... avec qui il travaille conjointement.**

Il est fortement conseillé à l'écrivain public - aide administrative à domicile de **se présenter aux services sociaux avant le début de l'activité**, et d'instaurer un climat de confiance et de respect mutuel, par exemple en adhérant à une **charte de déontologie**.

► Le choix de la structure et du statut juridique

L'écrivain public - aide administrative à domicile est un **professionnel reconnu**. En tant que tel, **il doit se faire rémunérer**, ce qui implique la création de son activité propre dans un cadre légal et fiscal.

Différents choix s'offrent à lui :

■ l'association

Régie par la loi de 1901, à but non lucratif, cette structure fonctionne *a minima* avec trois personnes, le Président, le Secrétaire et le Trésorier, tous bénévoles. Il faut trouver un local. Les démarches sont simples, il suffit de déposer un dossier en préfecture. Les associations peuvent être subventionnées par l'État, les régions, les communes. Elles ont un *a priori* très favorable auprès des services sociaux. Mais il peut être difficile de se faire rémunérer dans un cadre associatif. Cela dépend du montant des subventions. C'est pourquoi ces structures fonctionnent la plupart du temps avec des bénévoles.

« Dans un contrat de téléassistance de l'une de mes clientes, je me suis aperçue qu'il y avait des anomalies. J'ai contacté une juriste, je lui ai soumis ce document, et elle était d'accord avec moi sur le fait que c'était tout à fait attaquable en justice. Elle nous a conseillé d'aller au tribunal de proximité. On a réussi à négocier et obtenu le remboursement de neuf mois de location de l'appareil et la rupture du contrat sans indemnités. À plusieurs reprises, j'ai orienté des clients vers des avocats pour des litiges avec des auxiliaires de vie menaçant des prud'hommes » (Béregère)

« Autre problématique : la téléphonie qui a beaucoup bougé ces dernières années. [...] Un de mes clients, veuf, payait un abonnement illimité contracté il y a des années, à 98€ par mois, plus l'abonnement France Télécom à 32€ tous les deux mois. Il se retrouvait avec des factures de 110/120€ par mois alors qu'il utilisait très peu son téléphone. J'ai renégocié son contrat, il paye aujourd'hui 19€ par mois. [...] Sur les conseils de leurs enfants, beaucoup de personnes âgées ont des portables qu'elles n'utilisent pas ou ne savent pas utiliser. [...] J'ai découvert qu'il existe des appareils spéciaux pour personnes âgées, avec un système antilarsons entre le portable et l'appareil auditif. Là aussi je renégocie souvent les forfaits. » (Béregère)

« Lors d'un reportage sur les Services à la personne pour France 3 Île-de-France, j'ai été interviewée pour présenter mon activité. La journaliste a posé une question à la dame chez qui j'étais (ancienne secrétaire à la retraite modique, avec une petite réversion de son époux) qui finit toujours son trimestre à zéro : « ce n'est pas trop cher pour vous ? ». Elle a répondu : « non, c'est indispensable, et je préfère que mon ménage soit mal fait plutôt que de prendre le risque que mes papiers ne soient pas faits. »(Béregère)

« Pour un besoin ponctuel, je facture une heure sur le tarif de base de 32€. Ensuite je pratique divers forfaits. » (Christophe)

■ l'entreprise individuelle (dont l'auto-entreprise)

Créer sa propre entreprise, sous forme de EI³, EIRL⁴, SARL⁵, offre un cadre juridique légal de structure à bénéfice non commercial (BNC) – c'est dans cette catégorie qu'est classée l'activité de l'écrivain public. Les formalités de création d'entreprise ne sont pas toujours simples, on a souvent besoin d'une aide extérieure et d'un investissement de départ.

C'est dans le but de simplification administrative que les pouvoirs publics ont institué en 2009 le statut d'auto-entrepreneur. Il suffit de quelques clics pour créer son auto-entreprise. Plusieurs changements sont intervenus depuis sa création, d'autres sont à venir avec l'application prochaine de la loi Pinel, qui tend à rapprocher les régimes – sociaux et fiscaux – de l'auto-entreprise et de l'entreprise individuelle. Il convient donc aux nombreux écrivains publics qui ont choisi l'auto-entreprise de se tenir en veille.

■ le salarié

Dans un contexte de politique générale de réduction des effectifs et des budgets de la fonction publique et des organismes assurant des missions de service public, il est très difficile pour l'écrivain public de se faire salarier par les services publics (mairies, CCAS...). L'immense majorité d'entre eux a recours à des bénévoles pour leurs permanences, malgré le bénéfice en termes de sérieux et d'image qu'apporte un professionnel diplômé.

Mais l'écrivain public peut être le salarié de son client. Il peut alors proposer à ce dernier de le rémunérer par Chèque Emploi Service (CESU)⁶. Ce dispositif permet au client imposable de bénéficier de réductions d'impôts équivalentes à la moitié des sommes versées pour l'emploi de cette aide à domicile. C'est un avantage certain à mettre en avant. Si le client n'est pas imposable, la démarche n'a d'intérêt pour lui que dans le cas où il bénéficie de l'APA⁷.

« J'ai une vision globale de tout l'administratif. Le cadre prévu par la loi pour l'AAD et le SAP est large. Quand je vais chez des gens, ils me confient leur caisson (quand il y en a un), sinon ils me confient leurs papiers, il y en a un peu partout. Je leur dis : « Je ne viens pas faire à votre place, je viens faire avec vous. » [...] Je travaille aussi beaucoup sur les budgets, on arrive là aux limites de l'intervention. Il y a le loyer à payer, l'aide-ménagère, les appareils auditifs, les feuilles de sécu à remplir, voir si on peut récupérer de l'argent avec par exemple le téléphone, certains dégrèvements, car juste percevoir une retraite, même avec la complémentaire, on se retrouve vite à zéro. De plus, les complémentaires sont payées trimestriellement, c'est plus difficile à gérer. [...] Il m'arrive de demander que le chèque ne soit encaissé que le 5 du mois suivant. [...] On me dit parfois : « je dors mieux, grâce à vous, je suis plus tranquille ». Quand les personnes ont le sourire quand je repars, j'ai gagné ma journée ! » (Béregère)

« Je n'ai pas de contrat avec mes clients, si ce n'est moral. Ma première visite est gratuite, c'est une mise en confiance. Cette visite est extrêmement importante, surtout auprès de personnes âgées. À ce premier rendez-vous, comme le font les sociétés de services à la personne, je leur remets un livret d'accueil. Dans ce dossier, ils trouvent mes tarifs, ma plaquette, un exemplaire du déroulement-type d'une visite, mais surtout la déontologie de l'écrivain public ; étant diplômée de l'université, je mets celle de Plume & Buvard. Cette charte-là est très importante, je sais que les personnes la lisent et qu'elle les rassure. Je n'ai pas de forfait, il faut que les tarifs soient simples. Je facture à l'heure. Les personnes sont libres de faire appel à moi ou pas, elles prennent rendez-vous et me payent en fin d'intervention. » (Béregère)

3 Entreprise Individuelle

4 Entreprise Individuelle à Responsabilité limitée

5 Société à Responsabilité limitée

6 Il suffit que le client demande un carnet de chèques spécial à sa banque. L'inscription auprès de l'URSSAF pour le paiement des cotisations sociales est automatique. Ces démarches peuvent se faire sur Internet.

7 [Aide Personnalisée à l'Autonomie](#)

■ la coopérative d'activité et d'emploi

Créées en 1995, les CAE sont des entreprises qui offrent aux créateurs d'entreprise qui les rejoignent une véritable sécurité lors de la création de leur activité, tout en leur permettant d'être leur propre patron. Juridiquement, l'entrepreneur est salarié en CDI de la CAE. C'est elle qui facture les ventes des « entrepreneurs salariés », encaisse leurs règlements et porte la responsabilité juridique. L'activité des entrepreneurs est hébergée fiscalement et juridiquement par la coopérative, qui réalise l'ensemble des démarches administratives et financières de manière mutualisée. Économiquement, c'est l'entrepreneur qui est autonome et responsable de son activité. Une filiale d'une CAE est entièrement dédiée aux « services à la personne ».

■ la déclaration et l'agrément « Services à la personne »

Les Services à la personne prévoient une activité d'assistant administratif à domicile qui couvre les tâches d'appui et d'aide à la rédaction des correspondances, à la compréhension et facilitation des contacts et des relations notamment avec les administrations publiques. Cela entre complètement dans les compétences de l'écrivain public, qui peut proposer des prestations rémunérées par l'intermédiaire d'organismes (associations, CAE, entreprises...) ayant obtenu l'agrément « Services à la personne ».

Depuis 2013, la DGCIS (Direction générale de la compétitivité de l'industrie et des services) propose une démarche volontaire d'engagement dans la qualité en adhérant à une Charte nationale Qualité des services à la personne. Une démarche de déclaration et/ou une demande d'agrément Services à la personne pour les organismes travaillant **exclusivement** dans le cadre des services à la personne est nécessaire pour que les clients puissent bénéficier d'avantages fiscaux ou obtenir des exonérations de cotisations sociales spécifiques aux services à la personne. Les particuliers qui ont recours à ces structures bénéficient, en réglant par simple chèque bancaire, de la même réduction d'impôts que lorsqu'ils payent par Chèque Emploi Service. La structure envoie en fin d'année un récapitulatif fiscal qui ouvre droit à cette réduction. L'inscription se fait sur Nova Extranet.

Remarque d'importance : la demande d'agrément exclut toute autre activité en dehors des

« Vouloir travailler comme entreprise individuelle pour l'assistance administrative à domicile et pour des personnes âgées sont deux statuts pour ainsi dire incompatibles : le premier nécessite un agrément simple et le second un agrément qualité. [...]. Dans le cadre de l'assistance administrative à domicile, les personnes me règlent en chèque emploi service – dans ce cas je suis salariée des personnes. Mais je facture comme auto-entrepreneur pour la correction, le récit de vie ou autres travaux d'écritures, ou encore pour des prises en charge via des mairies. » (Béregère)

« J'ai un chiffre d'affaires en moyenne de 2400 € par mois (sauf quand je prends des congés...). Comme je me déplace beaucoup chez les personnes, j'ai des frais importants de carburant. Selon les mois, il me reste entre 1700 et 2300 € nets. » (Béregère)

« Services à la personne », ce qui représente un frein à la diversité des compétences et des tâches propres au métier, à laquelle les écrivains publics sont attachés. Elle est par ailleurs difficile à obtenir pour une personne seule en raison des critères qu'elle impose (locaux adaptés aux personnes handicapées, présence 7 jours sur 7, 24 heures sur 24...)

« Je me suis posé la question de demander l'agrément des services à la personne. Mais il est exclusif, quand vous faites du service à la personne, vous ne pouvez pas faire autre chose. Je voulais garder aussi une activité de correctrice et de récits de vie. (Béregère)

L'aide administrative à domicile offre de nombreux débouchés aux écrivains publics. Les attentes des clients, à qui elle apporte une plus grande autonomie et parfois une amélioration du budget (réduction des dépenses) non négligeable, sont extrêmement variées : courriers aux impôts, demandes diverses auprès des caisses de retraite, litiges avec des assureurs, avec des opérateurs de téléphonie mobile, des fournisseurs d'accès Internet, de prothèses auditives... la liste est sans fin.

Elle exige néanmoins des qualités spécifiques en termes de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être qui ne peuvent s'acquérir que par une formation. La Licence professionnelle Conseil en écriture professionnelle & privée - Écrivain public de la Sorbonne Nouvelle - Paris 3, seul diplôme d'État d'écrivain public, dispense ces savoirs.

L'aide administrative à domicile requiert également des qualités humaines spécifiques lorsque l'écrivain public intervient auprès de personnes âgées ou fragiles.

Dans de bonnes conditions d'exercice, l'aide administrative à domicile est génératrice de revenus convenables pour l'écrivain public qui la pratique, tout en permettant de faire évoluer de façon positive les représentations sociales du métier auprès des clients et des autres professionnels.

Ce dossier a été réalisé par Marie-Édith Duranton et Viviane Le Houëdec
pour



Remerciements à Christophe Ancelin et à Béregère Turquet pour leurs conseils pratiques et leur relecture active.

LIENS UTILES

- [Définition de l'assistance administrative à domicile](#) sur le site de la Chambre de Commerce et d'Industrie d'Île-de-France
- [Légifrance.gouv.fr](#), le service public de la diffusion du droit pour toutes les informations de mise à jour
- [Choisir la forme juridique de son entreprise](#) sur le site de la Chambre de Commerce et d'Industrie d'Île-de-France
- Le [choix du statut juridique de l'entreprise en création](#) sur Service-Public.fr
- [Créer une entreprise](#) sur le site du Greffe du Tribunal de Commerce de Paris
- L'[UNAPL](#) (Union Nationale des Professions libérales) édite et réactualise chaque année son guide pratique gratuit [S'installer en profession libérale](#)
- [Je crée une association](#) sur Service-Public.fr
- [Le portail officiel des auto-entrepreneurs](#)
- Les coopératives d'activité et d'emploi : *Coopérer pour entreprendre* est l'entreprise coopérative qu'ont créée en commun les Coopératives d'Activités et d'Emploi® afin de promouvoir leur projet politique d'innovation sociale et mutualiser leurs démarches de recherche-action en matière d'entrepreneuriat collectif. *Coopérer pour entreprendre* rassemble 70 Coopératives d'Activités et d'Emploi® et leurs établissements secondaires en France, ainsi que cinq CAE belges et une canadienne. On peut trouver les adresses par régions sur le site de [Coopérer pour entreprendre](#). En Île-de-France-Centre-Haute-Normandie [Coopaname](#) a une filiale dédiée aux Services à la personne, [Coopératifs !](#)
- Le Chèque Emploi Service Universel et [le chèque emploi Service en quelques mots](#) sur le site du [CESU](#)
- [L'allocation personnalisée d'autonomie à domicile](#) sur le site du Ministère des Affaires sociales et de la Santé et [Pour la personne âgée vivant à domicile, la demande d'APA](#) sur Service-Public.fr
- [L'agrément Services à la personne](#) pour les assistants administratifs à domicile sur le site de la [Direction générale de la compétitivité de l'industrie et des services](#)
- [La création d'une entreprise de services à la personne](#) sur Service-Public.fr
- L'[ADMR](#) (au départ, en 1945, pour Aide à Domicile en Milieu Rural) est le premier réseau associatif français de proximité du service à la personne : 3 335 associations sur l'ensemble du territoire, regroupant 110 000 bénévoles et 104 500 salariés.
- Des entreprises privées qui offrent de l'aide administrative à domicile : [Adhap Services](#) L'Aide à domicile ; [Petits-fils](#) Services aux grands-parents ; [Officeo](#), Assistants privés à domicile ; [Amelis](#), Aide aux personnes âgées dépendantes...