



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Ubérisation des services d'aide à domicile

Question écrite n° 8284

Texte de la question

Mme Alexandra Martin (Alpes-Maritimes) attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les risques d'ubérisation des services d'aide à domicile. « Les courses, le ménage, la toilette et un peu de soleil dans la journée » : tels sont les mots que l'on peut entendre dans la bouche de personnes âgées, toujours plus nombreuses à solliciter les salariés des métiers de l'aide à domicile. D'ici à la fin de la décennie, alors que le pays devrait compter plus de 200 000 personnes âgées supplémentaires en perte d'autonomie, le maintien à domicile constitue une des solutions inévitables pour les personnes dépendantes les plus âgées. Mais si ces entreprises sont essentiellement associées à l'aide des aînés, elles interviennent également auprès des plus jeunes à travers le soutien scolaire et les gardes d'enfants de moins de trois ans. Cependant, alors que ces secteurs de l'aide à domicile et de la petite enfance ont largement été exposés ces derniers mois à des scandales liés à des défauts de qualité et de maltraitance, un projet d'arrêté du ministère de l'économie visant à remettre en cause la qualité et la sécurité de ces services entraînerait, entre autres, deux modifications majeures pour ce secteur ainsi que pour la sécurité des professionnels et des familles : la suppression de l'obligation, pour les structures qui interviennent auprès des publics fragiles, de détenir un local dans leur territoire d'implantation, mais aussi la suppression de l'obligation de devoir organiser un entretien physique avec les intervenants avant de les recruter. Or cette perte de qualité et de sécurité serait incompréhensible tant pour les bénéficiaires eux-mêmes que pour les professionnels intervenants. Sans l'implantation de locaux, les structures ne pourraient plus recevoir les familles et les aidants et les professionnels seraient livrés à eux-mêmes sans temps d'encadrement et sans lien social. Quant à l'absence de contrôle physique préalable à tout recrutement, le savoir-faire et le savoir-être ne seraient plus des prérequis pour intervenir auprès des publics fragiles. Aussi, elle souhaite savoir quelles mesures le Gouvernement compte prendre pour ne pas « ubériser » ce secteur professionnel mais au contraire privilégier la sécurité et la qualité des aides que l'on doit aux concitoyens.

Texte de la réponse

La réforme proposée du cahier des charges de l'agrément prévu par l'article R. 7232-6 du code du travail vise, en cohérence avec la réforme récente du cahier des charges de l'autorisation à intégrer les nouveaux modèles de prestation de service à la personne s'appuyant notamment sur le digital, tout en renforçant les exigences de qualité et de protection des personnes fragiles qui s'appliquent aux acteurs s'engageant dans la demande d'agrément. Compte tenu du vieillissement de la population, il s'agit notamment de répondre à la demande très forte des Français de pouvoir demeurer à leur domicile le plus longtemps possible en permettant à de nouveaux acteurs innovants et digitalisés de compléter l'offre d'accompagnement à domicile. Dès lors, des travaux de refonte du cahier des charges de l'agrément sont actuellement menés par la Direction générale des entreprises, en lien avec la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ainsi qu'avec les principaux acteurs concernés du secteur qui ont été consultés. Actuellement, pour disposer de cet agrément, l'organisme doit disposer d'un local pour un accueil physique de ses clients. Pour les plateformes qui interviennent sur plusieurs départements, cette

obligation représente un frein à leur développement. Il est donc proposé de la supprimer. Toutefois, afin de compenser l'absence d'accueil physique pour les personnes accompagnées ou leurs aidants, à la demande de la DGCS, l'accueil téléphonique sera étendu à sept jours sur sept au lieu de cinq jours sur sept aujourd'hui. Cet accueil téléphonique sera assuré en France afin d'éviter une délocalisation à l'étranger de ce service. Par ailleurs, afin de lutter contre l'isolement professionnel des intervenants à domicile, le cahier des charges prévoit d'augmenter la fréquence des temps d'échange collectifs en cas d'absence de local d'accueil pour ces professionnels. Quant à l'obligation d'organiser des entretiens physiques pour le recrutement des intervenants à domicile, elle est maintenue, tout en renforçant les obligations de contrôle de l'identité et des antécédents judiciaires des intervenants afin de renforcer la prévention de la maltraitance envers les personnes fragiles accompagnées à domicile.

Données clés

Auteur : [Mme Alexandra Martin \(Alpes-Maritimes\)](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (8^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8284

Rubrique : Professions et activités sociales

Ministère interrogé : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Ministère attributaire : Solidarités et familles

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [23 mai 2023](#), page 4552

Réponse publiée au JO le : [9 janvier 2024](#), page 261