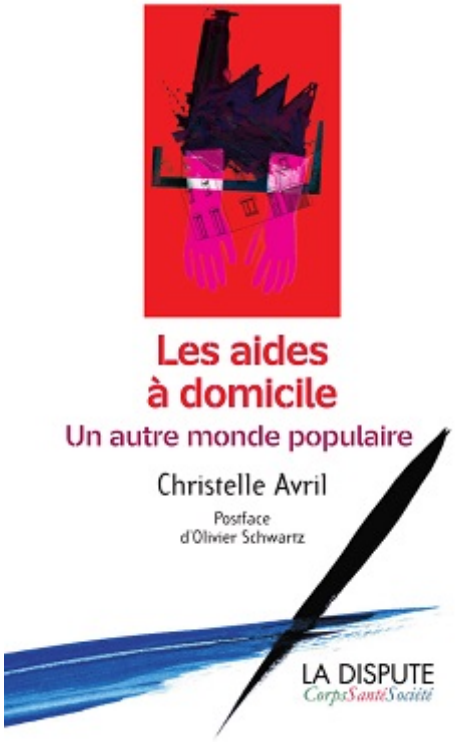
WARNING: unbalanced footnote start tag short code found.

If this warning is irrelevant, please disable the syntax validation feature in the dashboard under General settings > Footnote start and end short codes > Check for balanced shortcodes.

Unbalanced start tag short code found before:

“Yasmine Siblot, Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires, Presses de Sciences Po, Paris, 2006, p. 271-291 ; Hélène Stevens, « Destins professionnels des femmes ingénieures. Des retournements inattendus », Sociologie du travail, no 49, 2007, p. 44…”



Christelle Avril, Les aides à domicile : un autre monde populaire*, chapitre II, Les conditions symboliques de travail, « Corps, santé, société », La Dispute, Paris, 2014, p.72 à 79.*

Dans cet extrait, il s’agit de mettre en évidence ce que les acteurs politiques et associatifs appellent en ce moment « professionnalisation » de l’aide à domicile et qui consiste en réalité à contraindre ces femmes à s’ajuster à un marché désormais concurrentiel.

La mise en cause de la licence (années 1990-2000)

La dévalorisation du travail des aides à domicile ne s’arrête pas à la perte du mandat social et sanitaire spécifique au vieillissement : la licence même qu’avaient ces travailleuses d’exercer certaines tâches à domicile, et d’être payées pour le faire, semble désormais remise en cause.

Depuis la fin des années 1990, les aides à la dépendance peuvent également être utilisées par les personnes âgées pour rémunérer l’un de leurs proches. En mettant sur le même plan intervention professionnelle et profane, les textes officiels rabattent officiellement le travail des aides à domicile du côté du travail domestique. On remarquera au passage que cette tendance à renvoyer ce travail salarié du côté de la sphère profane et domestique

n'est pas nouvelle. Dès les années 1950, certaines fédérations d'associations proches du mouvement familial s'opposent à l'émergence d'un statut professionnel. Elles souhaitent que la mise en œuvre de l'aide au domicile des personnes âgées ne puisse relever que du service domestique et familial, donnant droit à une allocation versée aux membres de la famille aidants. Cette approche familialiste[fn]Rémi Lenoir, *Généalogie de la morale familiale*, *op. cit.*[/fn], plutôt dominée dans les années 1970-1980 par des approches professionnalisantes, semble connaître un rapport de force plus favorable à partir des années 1990.

La mise en cause de la licence est également manifeste dans les nouvelles définitions du travail. La définition des tâches qui reviennent aux aides à domicile est devenue une définition par défaut : elles réalisent désormais les tâches que les personnes âgées « ne peuvent réaliser » et qui ne sont pas prises en charge par les autres professionnels intervenant à domicile. Leur travail est désormais composé des tâches qui restent à faire, selon ce que fait la personne âgée, mais aussi les autres intervenants profanes et professionnels à domicile, elles n'ont plus de licence exclusive. Or, comme cela a déjà été souligné, d'un domicile à l'autre, les tâches qui restent à l'aide à domicile varient. Au moment de l'enquête, plusieurs titulaires du CAFAD m'ont dit leur déception de devoir, malgré leur diplôme souvent durement acquis, faire le travail de femme de ménage chez certaines personnes âgées (si la personne âgée emploie déjà une infirmière ou bien si elle préfère demander à des proches de faire certaines tâches de soin pour elle), au point qu'elles songeaient à passer des concours pour travailler en institution. Les aides à domicile occupent donc des postes de travail divers sous des statuts d'emplois divers, mais qui ont désormais un point commun : se trouver tout en bas de la hiérarchie des intervenants professionnels à domicile.

Cette remise en cause de la licence depuis les années 1990 introduit, pour les femmes qui exercent ce travail, une grande incertitude en termes de représentation professionnelle. Peuvent-elles affirmer qu'elles exercent un métier dès lors que n'importe quel proche peut être payé pour faire ce qu'elles font et dès lors que les tâches qu'elles remplissent varient d'un domicile à l'autre et consistent à faire ce qu'il reste à faire ? On perçoit déjà combien la définition symbolique du travail telle qu'elle est façonnée par les acteurs politiques et institutionnels est susceptible de peser sur les conditions de travail et la position sociale de ces femmes.

Une professionnalisation managériale

Malgré le constat de recul qui vient d'être fait, jamais l'expression « professionnalisation des aides à domicile » n'a été autant prononcée que ces vingt dernières années par les acteurs politiques et institutionnels. Dans la mesure où la licence d'exercer certaines tâches est désormais incertaine, en quoi peut consister cette « professionnalisation » ?[fn]Pour une mise en perspective de cette notion dans le secteur de l'aide à domicile, *cf.* Jany Catrice, François-Xavier Dewetter et Thierry Ribault, *Les Services à la personne*, La Découverte, Paris, 2009, p. 80-104.[/fn] Et comment retentit-elle sur les femmes qui exercent ce travail ?

La « professionnalisation » pour le bureau

Au moment de l'enquête, Nicole Laporte, la directrice, est engagée dans ce qu'elle appelle, comme l'ensemble des acteurs actuellement concernés, « la professionnalisation de [sa] structure » ou encore la « démarche qualité ». C'est dans cette brèche que je me suis engouffrée pour entrer sur le terrain : elle trouve intéressant qu'une « sociologue », comme elle aime me présenter, assiste à ces transformations de l'organisation du travail et lui « signale les dysfonctionnements ».

Dans le contexte concurrentiel déjà décrit, elle crée l'association mandataire d'aide à domicile de Mervans en 1989, association qui fusionne en 1991 avec l'association prestataire. Au moment de l'enquête, l'association de Mervans peut donc désormais offrir à ses « clients », ainsi que Nicole Laporte nomme parfois les personnes âgées, les deux types de statut d'emploi des aides à domicile : salariées de l'association prestataire ou salariées du particulier. Elle peut également offrir des services variés : ménage, garde d'enfants et aide aux personnes âgées. Après une formation de « directeur de services aux personnes » en 1997-1999, la directrice est également convertie à l'idée que l'association doit fournir des signes extérieurs de qualité aux « clients », pour qu'ils se repèrent et fassent leurs choix parmi les diverses structures désormais autorisées à Mervans (une autre association mandataire et une entreprise). Elle décide alors de s'engager dans l'obtention de la norme Afnor [fn]Association française de normalisation. L'Afnor et le GERIAPA (Groupement d'études, de recherches et d'initiatives pour l'aide aux personnes

âgées) sont à l'origine de la norme de service au domicile des personnes âgées « Services aux personnes à domicile », NF X 50-056, 2000.[/fn]des « services aux personnes à domicile », qu'elle présente comme un label de qualité du service.

Or, obtenir cette certification passe par le respect d'un cahier des charges qui exige, pour l'essentiel, la mise en place de procédures bureaucratiques visant la rationalisation du travail de bureau des employées. Si toutes doivent désormais utiliser un nouveau logiciel pour gérer les dossiers du personnel, les plannings et les fiches de salaires, ce sont en réalité les responsables du personnel qui sont principalement visées. Vitrine de l'association, puisqu'elles sont au contact des personnes âgées, de leur famille et des aides à domicile, elles doivent désormais prouver leur professionnalisme par le respect de toute une série de procédures : remplir une fiche de « demande d'intervention » à chaque appel téléphonique, faire les entretiens d'embauche à deux et non plus seules, aller tous les trois mois chez les personnes âgées pour remplir un document de « repérage des activités réalisées au domicile », remplir une « fiche de mission » par intervention des salariées chez une personne âgée… Si l'une des responsables du personnel, Josiane Valor, adhère au projet de Nicole Laporte, tel n'est pas le cas de ses deux collègues et des comptables plutôt sceptiques (Jacqueline Bottos continue à utiliser un planning en papier).

La « professionnalisation » se traduit donc, à moyens constants, par un important surcroît de travail administratif pour Josiane Valor, Jacqueline Bottos et Françoise Duhem. Cela n'est pas sans conséquence sur les aides à domicile : les responsables du personnel ont moins de temps à leur consacrer. Pendant l'enquête, la tension monte, les aides à domicile se plaignent de ce que « ce n'est plus comme avant à l'association », « on peut plus discuter, elles ont jamais le temps », « elles sont toujours pressées », « elles font toujours la gueule, t'as toujours l'impression de les déranger ». Or, cela a été souligné, les échanges à l'association sont fondamentaux pour les aides à domicile comme pour les responsables du personnel (ils leur permettent d'obtenir des « petits services »). On comprend mieux pourquoi les employées de bureau abandonneront progressivement ces procédures administratives et feront seulement mine de s'en servir en présence de la directrice.

La « professionnalisation », telle qu'elle est aujourd'hui définie, est donc une manière, pour la directrice, de transformer les pratiques de travail des employées de bureau et est orientée par le souci de donner aux « clients », dans un contexte concurrentiel, des signes de « qualité du service ».

La « professionnalisation » pour les aides à domicile

Toutefois, Nicole Laporte entend également transformer les pratiques des aides à domicile par cette « démarche qualité ». Elle tente de mettre en place un service de pointage téléphonique (les salariées doivent téléphoner en arrivant et en partant de chez la personne âgée pour saisir un code personnel) et organise parallèlement des formations. En quoi peuvent consister ces formations dans le contexte professionnel incertain (la mise en cause de la licence et ce faisant du métier) décrit précédemment ? L'enquête m'a permis d'assister à l'une de ces formations de trois jours.[fn]Il s'agit d'une formation parmi d'autres, toutefois, le cabinet choisi est l'un des plus importants du secteur. Outre les observations, je m'appuie sur un corpus de documents relatifs à cette formation, notamment l'ensemble des comptes rendus de réunions pour plusieurs années.[/fn]

La formation se déroule dans une salle de réunion prêtée par la mairie. Douze aides à domicile, travaillant sous tous les statuts d'emploi, sont présentes. Certaines ont plus de vingt ans d'ancienneté, tandis que d'autres sont embauchées depuis quelques mois seulement. La formatrice, qui se présente comme une ancienne directrice d'association d'aide à domicile, travaillant pour un important cabinet de formation spécialisé dans les services à la personne, propose plusieurs exercices à partir desquels elle organise la discussion collective. Ils ont tous pour thème « les compétences ». La formatrice expose d'emblée son objectif : montrer aux aides à domicile qu'elles « savent faire des choses » et qu'elles peuvent les mettre en œuvre dans leur travail pour lui donner du sens.

Au cours de la première journée, elle demande à chaque salariée de représenter une action qu'elle a particulièrement réussie dans sa vie. Elle a pour cela apporté de vieux catalogues de voyages, des ciseaux et de la colle. Elle organise ensuite un tour de table au cours duquel chacune présente son collage et raconte cette expérience dont elle est fière. Isabelle Avon, 45 ans, a collé une grande photo de bébé : « La seule chose, la plus belle chose que j'ai réussie dans ma vie, c'est mes enfants. » Dominique Djolovic, toute jeune recrue de 20 ans, a représenté un avion et raconte comment elle a réussi à s'offrir le voyage de ses rêves en Tunisie, en enchaînant des missions d'intérim. La formatrice demande alors à l'auditoire : « Quelles compétences Dominique a-t-elle mises en œuvre ? » Celles-ci répondent en puisant dans une liste fournie par la formatrice : « persévérance », « courage », «

volonté ».

Au cours de la deuxième journée, la formatrice leur explique qu'il existe des « compétences génériques » qu'elle liste : « sens de l'organisation, facilité d'entrer en relation avec des gens, autonomie, persévérance, facilité à faire des tâches répétitives, sens des responsabilités… » Les participantes doivent alors choisir celles qui leur correspondent, puis elles sont invitées, par binôme, à argumenter à partir d'exemples concrets pour convaincre leurs collègues qu'elles possèdent effectivement ces compétences.

Le troisième jour, après ce qu'on peut supposer être un travail d'identification et de prise de conscience des compétences personnelles qu'elles posséderaient, les aides à domicile doivent comprendre qu'elles peuvent les transférer dans la sphère professionnelle. Pour les aider dans ce processus, la formatrice projette un film au cours duquel une série de saynètes représente des individus mettant en œuvre les mêmes compétences chez eux et au travail. [fn]La méthode a été promue par le ministère de l'Emploi au Québec pour réinsérer les chômeurs de longue durée.[/fn]Voici la saynète « préférée » de la formatrice : Réjane, ouvrière dans une blanchisserie industrielle, consacre sa pause à rouler ses propres cigarettes à une vitesse impressionnante et explique à ses collègues qu'elle aime faire cela et qu'elle en fait aussi pour son mari. Puis la caméra montre Réjane qui, dans sa vie privée, distribue le bulletin de sa paroisse, à une vitesse tout aussi impressionnante et devant la reconnaissance ébahie des paroissiennes. Réjane conclut : « Je travaille à la buanderie, je fais des tâches répétitives mais j'ai toujours été heureuse. »

Au terme de la formation, les aides à domicile sont invitées à lister tout ce qu'elles savent faire à domicile (les « compétences spécifiques »), sous-entendu dans leur vie privée, et qu'elles pourraient faire à domicile, sous-entendu pour les personnes âgées, au travail. La liste des tâches proposées, qui doit servir à l'aide à domicile à prendre conscience de « ses compétences » et à les transférer, excède la définition officielle du travail.

Tout comme pour les employées de bureau, ce qui est actuellement nommé « professionnalisation » consiste non pas par exemple à qualifier les salariées mais plutôt à favoriser leur ajustement à la transformation d'un secteur désormais soumis au marché. Comme le font de nombreuses équipes dirigeantes par l'intermédiaire des formations[fn]Yasmine Siblot, *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*, Presses de Sciences Po, Paris, 2006, p. 271-291 ; Hélène Stevens, « Destins professionnels des femmes ingénieures. Des retournements inattendus », *Sociologie du travail*, no 49, 2007, p. 443-463.[/fn, Nicole Laporte entend ainsi convertir les aides à domicile à un certain nombre d'attitudes induites par l'ouverture à la concurrence, comme la polyvalence. Le contenu de la formation lui-même en témoigne, puisqu'il dénie une spécialisation dans le vieillissement par la transmission de savoirs absolument généralistes (présentés comme des « compétences génériques »). Dès qu'une aide à domicile évoque un problème dans son travail, en particulier avec une personne âgée, et qu'une discussion collective s'ensuit, la formatrice élude. La manière dont se comporte la formatrice, ses interventions orales, confortent également cette piste :

> [JDT] Lorsque Carole Salles, une aide à domicile, dit qu'elle aimerait bien s'occuper d'enfants, la formatrice s'écrie : « Mais vous l'avez dit au bureau ? […] Il ne suffit pas de le penser, il faut le dire. » Au contraire, lorsque sa collègue Odette Heinz déclare ne vouloir s'occuper que des personnes âgées et surtout pas d'enfants, la formatrice la reprend : « Il ne faut pas être si tranchante, vous pouvez changer d'avis. » Puis, plus tard, elle conclut : « L'important est que certaines d'entre vous soient prêtes à tout faire. »

Par ailleurs, ces formations encouragent les salariées à en faire plus que ce pour quoi elles sont payées. Les directrices et directeurs d'association savent très bien que, même si la dimension morale et sanitaire a disparu de la définition du travail, ces salariées y sont confrontées au quotidien. Elles doivent donc trouver des manières de les encourager à faire des tâches pour lesquelles elles ne seront pas reconnues (telles parfois les toilettes). Un des procédés utilisé par la formatrice consiste à leur faire prendre conscience des « compétences domestiques » qu'elles posséderaient déjà, dont elles peuvent être fières, et qu'elles peuvent réinvestir sur le marché du travail. C'est pourquoi elle les invite à être fières de certaines actions de leur vie privée puis à lister tout ce qu'elles savent faire pour leurs proches et qu'elles pourraient faire au travail : en les poussant à en faire plus que ce pour quoi elles sont officiellement payées, elle entend les aider à trouver du sens à ce qu'elles font. Au regard de l'histoire des professions, cette démarche, centrée sur la polyvalence et sur des « compétences professionnelles » réduites aux compétences domestiques, est pourtant à rebours de tout processus de qualification professionnelle.

Ces dispositifs de transformation des pratiques des aides à domicile sont ambivalents. Ils visent aussi à

transformer le sens que ces femmes donnent à leurs pratiques : ils véhiculent un discours très positif sur ces travailleuses qui a tout de même des effets symboliques positifs. D'autant que ces discours, portés au cours de ces formations, sont relayés, au quotidien, dans l'association, par une partie du personnel de bureau. Les discours de la formatrice comme ceux de la directrice de l'association encouragent les aides à domicile à être fières de ce qu'elles font et de ce qu'elles sont. Régulièrement, la directrice félicite publiquement les aides à domicile qui prennent des initiatives (faire une toilette, régler un problème administratif, essayer de communiquer avec une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer). Il suffit d'écouter les propos que Latifa Amar (jeune aide à domicile qui a été auparavant équipière en fast-food, ouvrière intérimaire et garde-malade à demeure) a tenus en entretien, au sujet de cette formation, pour comprendre qu'elle a des effets d'assurance et de réassurance[fn]Delphine Serre, *Les Coulisses de l'État social. Enquête sur les signalements d'enfant en danger*, Raisons d'agir, Paris, 2009, p. 264-275.[/fn] sur ces femmes :

> [ENT.] « Et voilà, c'était ça : nos compétences, c'était savoir nos compétences. Au moment, là, c'est que j'ai vu ma compétence, et j'ai cru que j'étais rien, moi ! J'ai cru que j'étais, ben, rien, rien, je parlais rien, genre que c'était bête ce que je faisais. Alors que maintenant, non [c'est-à-dire à l'issue de la formation], maintenant, non, maintenant, tu te dis : "Je suis fière de ce que je fais !" À chaque fois, avant, je me disais : "Ouais, le boulot que je fais…" Je sais pas comment je peux dire ça ? "Ben, c'est pas un métier, c'est rien." Parce que les autres [ses proches], ils me disaient toujours : "Ben pourquoi tu fais ça ? C'est pas un boulot, c'est rien." Et moi j'ai cru que j'étais une moins que rien, comme si je te disais… Alors qu'en fin de compte, non, n'importe quoi, c'est un métier.»

Cet extrait d'entretien concentre à lui seul toutes les ambivalences actuelles de la définition symbolique de ce travail : les transformations des années 1990-2000 ont placé ce travail tout au bas de la hiérarchie professionnelle des intervenants à domicile, au point que même les proches de cette aide à domicile, dont le père était mineur dans le Nord, ont commencé par lui dire : « Ben pourquoi tu fais ça ? C'est pas un boulot, c'est rien. » Mais en même temps, les associations tentent avec leurs moyens, presque uniquement discursifs et symboliques, de transmettre l'image d'un métier qui a une certaine valeur sociale. De sorte que Latifa Amar, à l'issue de la formation, se dit qu'elle est fière de ce qu'elle fait et qu'après tout, c'est bien un métier. Il faudra garder à l'esprit cette dimension symbolique du travail et les difficultés qu'elle pose aux aides à domicile dans les interactions avec les personnes âgées et les autres intervenants à domicile (quelles tâches reviennent à l'aide à domicile ? est-ce un métier ?), lorsque seront examinées les divergences entre elles.

Nos contenus sont sous licence Creative Commons, libres de diffusion, et Copyleft. Toute parution peut donc être librement reprise et partagée à des fins non commerciales, à la condition de ne pas la modifier et de mentionner auteur·e(s) et URL d'origine activée, ainsi que d'en informer La Dispute