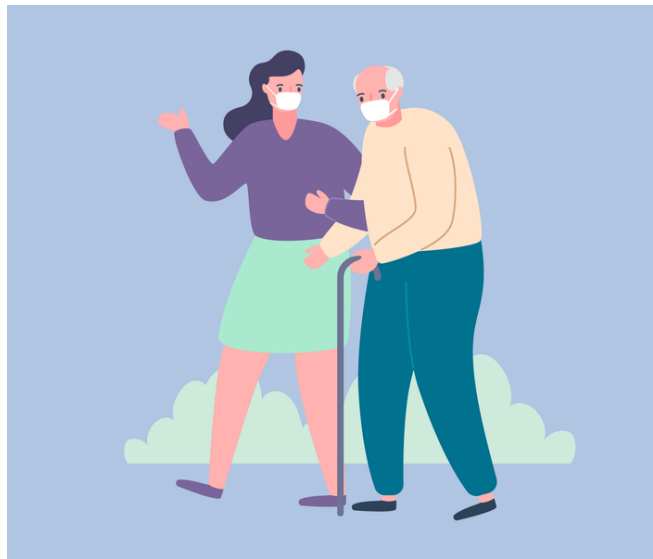


Enquête sur le métier d'aide à domicile



Sommaire

Sommaire	2
Introduction	3
Le métier de l'aide à domicile	5
Une structuration du travail décentralisée	5
La journée de l'aide à domicile	7
Les bénéficiaires	7
Les fonctions de l'aide à domicile	8
Un métier de solitude qui s'inscrit dans une dimension collective	12
Le rapport de l'aide à domicile au foyer	14
Un lieu de travail pluriel	14
Un lieu de travail impensé	14
Un lieu de travail éclaté	15
Un lieu de travail ponctuel	16
Une relation professionnelle dans l'intimité du foyer	16
Instaurer une relation de proximité	17
Dérives	18
Se protéger en tant qu'aide à domicile	19
Reconnaissance et considérations de genre	20
La question de la reconnaissance du métier	20
Un défaut de reconnaissance	20
... qui s'explique par différents facteurs	23
Un métier pourtant essentiel	25
L'influence du genre dans l'expérience du métier	25
Conclusion	28

Introduction

Dans un contexte où la question de la vieillesse devrait être au cœur de nos préoccupations (le nombre de personnes en perte d'autonomie atteindra 2,45 millions en 2060 contre 1,6 millions en 2030¹), l'aide à domicile joue un rôle fondamental pour notre société, d'autant plus mis en valeur par la crise sanitaire actuelle. Aujourd'hui, on compte 515 000² « travailleurs de première ligne », employés par des associations ou des particuliers dans le cadre d'interventions de services d'aide à domicile. Cela représente 30 % des salariés du secteur social et médico-social, mais surtout plusieurs centaines de milliers de bénéficiaires.

La question du maintien à domicile des personnes âgées a toujours été posée. Néanmoins, avant la seconde moitié du XX^{ème} siècle, les hospices étaient la solution la plus choisie. Puis, dans les années 1960, les premiers services d'aide à domicile sont créés. Les aides ménagères, comme elles sont alors appelées, sont auxiliaires de l'infirmière : elles accompagnent les personnes âgées dans leur vie quotidienne. En 1962, le rapport Laroque officialise cette nouvelle vision du maintien à domicile : il met l'accent sur la nécessité d'intégrer les personnes âgées à la société en leur assurant la possibilité de rester chez elles le plus longtemps possible³. Il positionne le « maintien à domicile comme satisfaisant à la fois aux aspirations des personnes vieillissantes [...] et au maintien de la cohésion sociale⁴ ».

Cette projection éthique, aussi honorable soit-elle, est vite détournée par les politiques de l'emploi des années 1980 et 1990. Il faut baisser à tout prix les chiffres du chômage. Ainsi, le secteur de l'aide à domicile devient une mine d'or pour la création d'emploi à moindre coût. « La situation fait proliférer les initiatives de toute sorte qui multiplient les personnes, qui, faisant le même travail, ont pourtant des statuts différents, des salaires divers, des prix de revient sans commune mesure ; les services parallèles se multiplient, la bataille de la concurrence fait rage.⁵ » Le plan Borloo, en 2004, achève de déréguler les services de l'aide à la personne : « le résultat concret est un émiettement des contrats de travail, une qualification insuffisante car non financée et un métier de l'aide à domicile toujours aussi peu reconnu socialement et financièrement ». En parallèle, quelques tentatives sont faites pour une meilleure reconnaissance de ce métier : l'appellation d'aide ménagère laisse sa place à celle d'aide à domicile en 1990. En 2002, une nouvelle convention propose le nom « d'auxiliaire de vie sociale » et tente de professionnaliser le secteur.

Nous avons donc choisi de nous pencher sur ce métier, à la croisée de nombreux enjeux sociétaux. Pour ce faire, nous avons réalisé trois entretiens avec trois aides à domicile. Robin et Anne ont tous les deux travaillé dans la même association, en Franche-Comté, durant respectivement dix et dix-sept ans. Ils ont

¹ Source :

<https://www.pole-emploi.org/accueil/actualites/infographies/les-metiers-du-soin-et-de-laide-a-domicile.html?type=article#>.

² Source : <https://infos.emploipublic.fr/article/les-metiers-du-domicile-eea-7037>.

³ Extrait du rapport Laroque : « Poser le problème de la vieillesse en France, c'est essentiellement rechercher quelle place peut et doit être faite aux personnes âgées dans la société française d'aujourd'hui et plus encore dans celle de demain ».

⁴ « 1962-2007 : Regards sur les politiques du « maintien à domicile ». Et sur la notion de « libre choix » de son mode de vie », Bernard Ennuyer, Dans *Gérontologie et société*, 2007/4 (vol. 30 / n° 123), pp. 153-167.

⁵ *Ibid.*

arrêté ce métier, mais continuent de travailler dans le secteur du social. Elda⁶ exerce en tant qu'aide à domicile depuis maintenant douze ans au sein d'une association localisée en région parisienne.

Nous commencerons notre étude par une présentation générale du métier, pour introduire l'organisation du travail de l'aide à domicile, ses activités quotidiennes, et le statut de ses bénéficiaires. Nous aurons alors l'occasion d'identifier les fonctions essentielles du métier. Nous pourrons ensuite plonger au cœur de l'étude en analysant le rapport de l'aide à domicile au foyer, un lieu de travail relativement impensé, qui régit pourtant son travail et qui définit la double nature de son rapport au bénéficiaire. Dans une dernière partie, nous élargirons notre réflexion en abordant la question de la reconnaissance - ou plutôt du défaut de reconnaissance sociale de ce métier. Le problème de la visibilité du travail pourra enfin être étudié à la lumière de considérations de genre, centrales compte tenu de la proportion de femmes exerçant ce métier (97 %⁷) et de l'historique de ce dernier.

⁶ Les trois noms ont été modifiés afin de garantir l'anonymat des témoignages.

⁷ Source : <https://www.alternatives-economiques.fr/laide-a-domicile-chiffres/00010644>.

I. Le métier de l'aide à domicile

A. Une structuration du travail décentralisée

Les services d'aide à la personne sont en majorité des associations. Il existe également des sociétés privées spécialisées. Ces structures recrutent des aides à domicile et les mettent en lien avec les bénéficiaires. Elles gèrent la partie administrative (contrat de travail, bulletin de salaire). Elles sont alors considérées comme employeurs de l'aide à domicile. C'est ce qu'on appelle un service prestataire.

Les usagers de ce type de service peuvent également choisir de se décharger des tâches administratives en faisant appel à un service mandataire. Ils sont alors directement employeurs de la personne et ont plus de responsabilités, comme la rédaction du contrat de travail, le choix de l'intervenant, *etc.* Le service mandataire, qui est le plus souvent une association, s'occupe de certaines tâches administratives et est là pour conseiller et soutenir le bénéficiaire.

	Prestataire	Mandataire
L'employeur	L'association	L'utilisateur
Choix de l'intervenant	Par l'association	Par l'utilisateur
Choix des créneaux d'intervention	Par l'utilisateur	Par l'utilisateur
Rédaction et signature du contrat avec l'intervenant	L'association	L'utilisateur (avec l'aide de l'association)
Gestion des bulletins de salaire et congés payés	L'association	L'association
Surcoûts à la fin du contrat	Non	Oui (indemnité de licenciement)
Gestion des remplacements (congés ou maladie)	L'association (sans surcoût)	L'association (surcoût de 10% de prime de précarité)
Déductions fiscales	Oui	Oui (y compris sur les frais de gestion)
Réfèrent en cas de litige	Oui (le responsable de secteur)	Non (toutefois l'association a un rôle de conseil)
Convention collective appliquée	Convention collective de la branche Aide à domicile	Convention collective du particulier employeur
Types de salariés	Agents à domicile, employées à domicile, Auxiliaires de vie sociale	Employées de maison, assistantes de vie, gardes malade de nuit, gardes d'enfants

Figure 1 : Tableau récapitulatif des différences entre service prestataire et service mandataire.

Enfin, il est possible pour l'utilisateur d'être l'employeur direct – sans passer par une association – de l'aide à domicile. Dans ce cas précis, c'est une charge administrative et juridique conséquente pour ce dernier.

Ces trois modes d'organisation influent sur la relation qu'entretiennent les aides à domicile avec les usagers du service. D'une part, chaque association choisit de gérer à sa manière la répartition des rendez-vous, les emplois du temps, le suivi du bénéficiaire, la rémunération de l'aide à domicile, *etc.* Il est plus

difficile d'établir une relation de confiance lorsque les aides à domicile sont assignées à des bénéficiaires différents chaque semaine.

D'autre part, le développement de ce secteur n'est pas encore abouti, puisqu'on observe de nombreuses disparités entre aides à domicile en fonction de l'association et du département. On peut par exemple noter que les politiques de tarification et la mise en place de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) sont décidées à l'échelle départementale, ce qui explique en partie la disparité des salaires.

Malgré une période de professionnalisation de l'aide à domicile dans les années 1990 et un intérêt pour les métiers de l'aide à la personne dans les années 2000, on a observé un revirement dans les politiques publiques concernant ce secteur. Ainsi, elles relèvent désormais de différentes conventions collectives en fonction de leur contrat. D'après Christelle Avril, sociologue, on assiste à un éclatement du droit du travail : une aide à domicile peut avoir plusieurs statuts à la fois.

Le quotidien d'une aide à domicile peut donc être très varié en fonction de la structure à laquelle elle appartient et de la localisation de celle-ci. Le contexte de chaos administratif et juridique influe sur leur statut et sur la reconnaissance de leur métier.

B. La journée de l'aide à domicile

Les bénéficiaires

Les interventions des aides à domicile ont pour objectif de favoriser ou maintenir l'autonomie des personnes fragiles et leur permettre de continuer à vivre chez elles le plus longtemps possible. Les personnes fragiles en question sont en majorité des personnes âgées, appartenant aux catégories 6, 5, 4 et 3 de la grille GIR.

Groupes GIR	Niveau d'aide requis	Droit à l'APA	Plafond maximum de l'APA (à domicile)
GIR 1	Présence continue nécessaire	Oui	1 737,14 €
GIR 2	Assistance requise dans la plupart des activités de la vie quotidienne ou surveillance permanente	Oui	1 394,86 €
GIR 3	Aide pour les soins corporels, plusieurs fois par jour	Oui	1 007,83 €
GIR 4	Aide pour la toilette et l'habillage, ou aide pour les soins corporels et les repas	Oui	672,26 €
GIR 5	Aide ponctuelle pour la toilette, la préparation des repas et le ménage	Non	
GIR 6	Personne autonome	Non	

Figure 2 : Description de la grille GIR⁸.

Les aides à domicile s'occupent également de personnes en situation de handicap, des familles en difficulté – notamment lorsque la femme est enceinte. Elles interviennent dans tout type de milieux sociaux, étant donné que les bénéficiaires les moins aisés peuvent faire appel à des aides de l'État, à l'image de l'APA.

⁸ Source : <https://fmh-association.org/grille-aggir-comment-evaluer-la-perte-dautonomie/>.

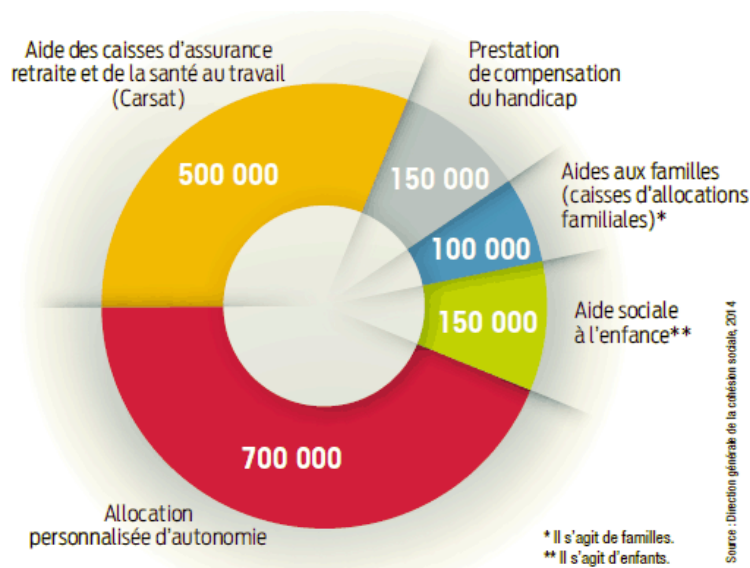


Figure 3 : Répartition du nombre de bénéficiaires selon le type d'allocation reçue, en %⁹.

Les fonctions de l'aide à domicile

Voici un graphique décrivant la proportion de personnes faisant appel à un service d'aide à domicile en fonction du type de service demandé. Cela nous donne un premier aperçu des tâches qui incombent à l'aide à domicile.

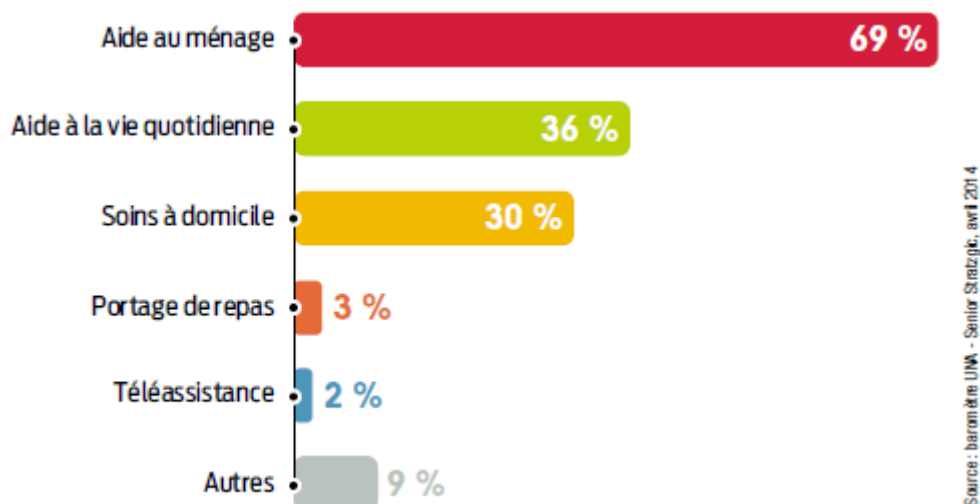


Figure 4 : Part des personnes faisant appel à une aide à domicile selon le type de service, en %¹⁰.

On voit, à travers ces activités, que si l'aide à domicile a pour lieu de travail la maison du bénéficiaire, son objet de travail est la personne elle-même, ainsi que son environnement. Suite à nos entretiens, nous avons fait émerger deux fonctions principales (voir le fast du travail de l'aide à domicile ci-dessous) : elles

⁹ Source : <https://www.alternatives-economiques.fr/laide-a-domicile-chiffres/00010644>.

¹⁰ Source : <https://www.alternatives-economiques.fr/laide-a-domicile-chiffres/00010644>.

accompagnent le bénéficiaire dans des gestes et des tâches de sa vie quotidienne (FP1) et lui apportent un soutien moral, veillant à sa sécurité et à son intégration sociale (FP2).

Les fonctions de l'aide à domicile 1/2

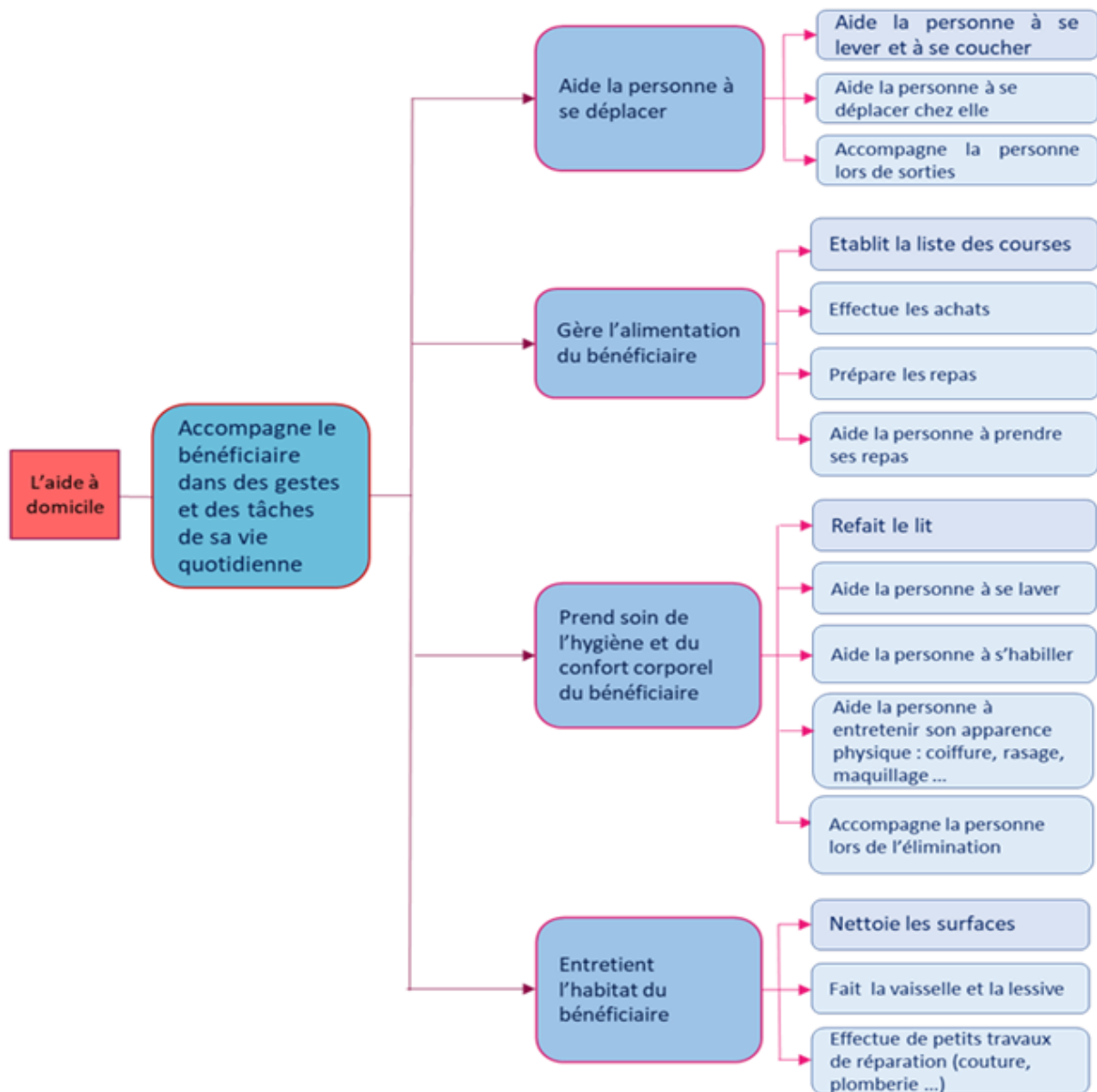


Figure 5 : Première partie de l'outil "Fonctions du travail de l'aide à domicile".

Ainsi, selon le degré de dépendance de la personne aidée, elles l'aident à s'entretenir physiquement et à prendre soin de son espace personnel. Cela passe par une aide au lever ou au coucher, à la toilette, à la préparation des repas, *etc.* Elles accomplissent également des activités du quotidien pour les bénéficiaires : faire les courses, le ménage, préparer les repas, ou encore effectuer des petits travaux de réparation par exemple. Elles ont un rôle d'accompagnement du bénéficiaire dans les tâches qu'il n'est plus en mesure d'accomplir par lui-même.

Nous avons produit ce tableau récapitulant la journée type d'une aide à domicile afin d'illustrer nos propos. Il est important de préciser que chaque journée est différente, variant selon le nombre de bénéficiaires à voir, de leur pathologie, des tâches à réaliser, *etc.*

Horaire		Activité
7h30	Arrivée chez le bénéficiaire 1	Aide au lever, toilette, préparation du petit déjeuner, ménage, repassage
9h30	Départ	<i>Transport</i>
9h45	Arrivée chez le bénéficiaire 2	Prise du courrier, vaisselle, repassage, préparation au repas, nettoyage
11h45	Départ	<i>Transport</i>
12h	Arrivée chez le bénéficiaire 3	Préparation au repas, vaisselle
13h	Départ	<i>Transport + trou non rémunéré</i>
15h15	Arrivée chez le bénéficiaire 4	Courses, préparation au repas du soir, rangement
18h15	Départ	<i>Transport</i>
18h30	Arrivée chez le bénéficiaire 5	Aide au repas
19h30	Fin de la journée	<i>Transport</i>

Figure 6 : *Journée type d'une aide à domicile basée sur le témoignage de Sandie*¹¹.

Le travail des aides à domicile ne s'arrête pas à l'entretien du corps et de l'environnement de la personne. Elles sont chargées d'accompagner moralement et socialement le bénéficiaire, que ce soit simplement en lui rendant visite – constituant ainsi un lien avec le monde extérieur – ou bien en le stimulant quotidiennement – au travers de sorties, d'activités cognitives, *etc.*

¹¹ Source : <https://www.lesocial.fr/forum/journee-type-dune-auxiliaire-de-vie-sociale-1761554>.

Les fonctions de l'aide à domicile 2/2

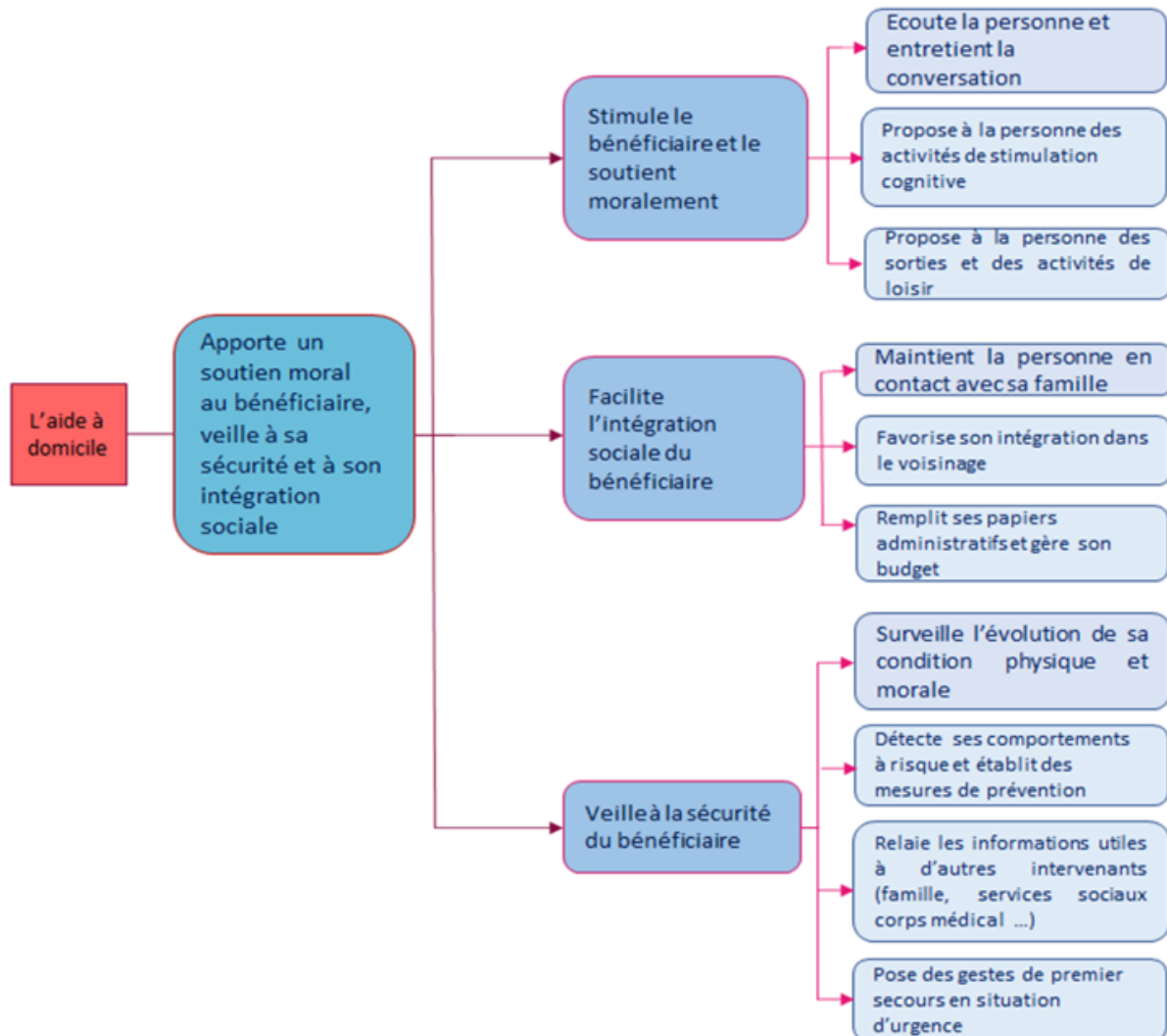


Figure 7 : Deuxième partie de l'outil "Fonctions du travail de l'aide à domicile".

On peut évoquer Elda, qui stimule ses bénéficiaires lors de la prise des repas : elle leur demande de faire la liste de courses avec elle, de trouver les noms des aliments, des formes ou des couleurs. Elle met en place des petits exercices de mémorisation, ainsi que des activités de stimulation motrice pour travailler les réflexes, en incitant le bénéficiaire à aider lors de la préparation des repas notamment. Tout ce travail d'accompagnement moral nécessite de négocier avec la personne, de développer des tactiques pour la faire participer, d'être inventif et créatif. Il faut constamment anticiper et être attentif à la personne et à ses besoins.

Enfin, à travers chacune de ces tâches, l'aide à domicile assure la sécurité du bénéficiaire. Effectivement, en côtoyant la personne au quotidien, elles apprennent à la connaître et développent des savoir-faire, des points d'attention particuliers. Elles sont ainsi en mesure de surveiller son évolution physique et morale et de détecter des comportements inhabituels voire à risque. Elles apprennent à faire attention aux

petits détails que le bénéficiaire aurait tendance à dissimuler. Anne témoigne : « il faut avoir l'œil ». Elles sont attentives à des signes corporels comme l'état de la peau, la couleur et la consistance des sécrétions biologiques en vue de repérer des signes de maladie. Elles repèrent de même des indices comportementaux, comme l'appétit de la personne, son débit de parole ou encore la vivacité de ses gestes. Enfin, l'écoute leur permet de prendre note de l'évolution psychologique et cognitive de la personne, afin d'apporter un soutien adéquat.

Un métier de solitude qui s'inscrit dans une dimension collective

Grâce à l'outil source de prescription, nous avons pu approcher ce métier dans sa globalité en identifiant les acteurs mis en relation autour de l'aide à domicile. Cela nous a permis d'illustrer ce que nous énonçons précédemment : les prescriptions à l'échelle nationale sont rares. Comme il n'y a pas de formation demandée pour exercer en tant qu'aide à domicile, les prescripteurs sont surtout des acteurs à l'échelle de l'association.

Prescripteur	Prescription formelle	Prescription informelle
Bénéficiaire	Contrat de travail	Prescriptions orales à l'arrivée et pendant la visite
Association	Code du travail Code de déontologie propre à la structure Le Pad ¹²	x
Famille du bénéficiaire	x	Discussions lors de rencontres Appels
Collègues, autres acteurs de la chaîne de soin	x	Retour lors des réunions entre collègues Carnet disponible chez le bénéficiaire

Figure 8 : Tableau illustrant les prescriptions du métier d'aide à domicile.

Ainsi, on s'aperçoit que ce sont surtout les prescriptions informelles qui prévalent. Le code de déontologie (voir Figure 9) est un document papier qui énonce le comportement à tenir en toute circonstance ainsi que les interdictions formelles. Il est à peu près le seul document formel auquel les aides à domicile ont accès afin de poser le cadre de leur métier. Les autres règles s'apprennent avec l'expérience ou par le dialogue, que ce soit lors de réunions avec les collègues ou bien avec le bénéficiaire lui-même, qui choisit quelles tâches seront réalisées lors de l'intervention.

¹² Le Pad est une tablette reliant l'aide à domicile à l'association, lui permettant de recevoir des informations en temps réel.

Code de déontologie pour les Aides à Domicile

Nouvel Horizon Services s'est doté d'un code de déontologie que tout son personnel s'engage à respecter et qui est signé par toutes les intervenantes à domicile :

L'Aide à Domicile s'engage à :

Article I

Etre ponctuel(le) et assidu(e).

Article II

Faire preuve d'honnêteté et de conscience professionnelle.

Article III

Ne pas parler de sa vie privée (plaintes, problèmes d'argent).

Article IV

Observer une stricte neutralité religieuse ou politique.

Article V

Respecter le secret professionnel.

Article VI

Alerter en cas de nécessité les secours (pompiers, médecin, famille).

Article VII

Prévenir le client ou sa famille en cas d'absence ou de retard imprévisible dans les meilleurs délais.

Article VIII

Le week-end, prévenir directement la famille en cas d'absence.

Article IX

Garder, dans toute situation, calme et correction.

Article X

Employer le vouvoiement.

Les interdictions formelles :

Article XI

Abandonner son poste pour quelque raison que ce soit sans justification préalable et sans avertir de son absence.

Article XII

Se faire remplacer sans autorisation.

Article XIII

Amener ou recevoir sur le lieu de travail sa famille ou des personnes étrangères au lieu de travail.

Article XIV

Se faire accompagner ou attendre au bas de l'immeuble par des amis.

Article XV

Fumer et/ou boire des alcools sur le lieu de travail.

Article XVI

Utiliser le téléphone du client (appels ou réception) à des fins personnelles.

Article XVII

Utiliser son téléphone portable de manière abusive sur son lieu de travail.

Article XVIII

Emprunter de l'argent (même avec accord de la personne âgée).

Article XIX

Recevoir toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.

Article XX

Accepter tout cadeau (même très modeste).

Figure 9 : Code de déontologie des services Nouvel Horizon¹³.

Si l'aide à domicile est soumise à des règles majoritairement orales, elle se trouve régulièrement dans des situations où l'usage du bon sens est de mise. Elle est alors maître de ses choix et de ses décisions. Cela peut entraîner un sentiment de solitude, accentué par le fait que le métier soit nerveusement éprouvant.

¹³ Source : <https://doczz.fr/doc/2941406/code-de-d%C3%A9ontologie-pour-les-aides-%C3%A0-domicile>.

Effectivement, elles réalisent les interventions seules. Même si cela présente des avantages en termes d'autonomie et de liberté d'action, c'est une situation qui peut rapidement devenir pesante. Elles doivent parfois faire face à des crises, des malaises, des décès. Anne, par exemple, a déjà trouvé une bénéficiaire décédée dans son lit. À cela s'ajoute le fait qu'elles sont parfois la seule visite de la semaine du bénéficiaire, donc leur seule distraction. Elles doivent être toujours réactives et polyvalentes : tenir la conversation – sur des sujets qui reviennent de façon récurrente¹⁴ – tout en effectuant des tâches ménagères demande beaucoup d'énergie. On peut également parler des tâches physiques, comme le lever, le coucher ou le déplacement des personnes à mobilité réduite, ou encore le ménage. Anne s'est retrouvée à plusieurs reprises à devoir déplacer seule une machine à laver pour pouvoir nettoyer derrière.

Ainsi, pour faire face à des situations compliquées, elles doivent souvent faire des choix. Elles n'ont pas beaucoup de ressources pour appuyer leur décision et c'est surtout le bon sens qui est requis. Cela peut devenir rapidement épuisant moralement et physiquement, d'autant plus qu'elles ne sont souvent pas les seules intervenantes au domicile des bénéficiaires. Elles s'inscrivent dans une chaîne du soin où leur travail est consigné dans un carnet, outil permettant la communication entre les différents acteurs (infirmière, aide-soignante, autre aide à domicile, *etc*). Elles sont seules au quotidien mais le but de leur travail s'inscrit dans une dimension collective, créant ainsi un décalage parfois dur à vivre psychologiquement.

II. Le rapport de l'aide à domicile au foyer

A. Un lieu de travail pluriel

Un lieu de travail impensé

De par son appellation, l'aide à domicile, anciennement aide-ménagère, s'inscrit dans le cadre du foyer. Ce métier s'est construit autour de la volonté de maintenir les personnes fragiles au sein de la société. La solution qui a été retenue est de reconnaître le domicile comme ancrage essentiel à la construction ou au maintien d'une vie sociale, tout en constituant pour l'individu un espace d'individualisation et de création de soi. Le rôle de l'aide à domicile est donc de soutenir les personnes fragiles dans cette optique. Elles s'inscrivent au cœur du foyer afin de permettre à ce dernier de continuer à exister.

Alors qu'habituellement, on met de côté le foyer lors de la journée de travail, les deux se confondent dans celui de l'aide à domicile. Or, ce lieu étant inhabituel, il est régi par des réglementations différentes que celles du code du travail appliqué classiquement.

Ainsi, les personnes âgées ne sont pas tenues de disposer d'équipement particulier, rendant certaines tâches difficiles à effectuer pour les aides. Par exemple, il est déjà arrivé qu'une aide à domicile doive faire la

¹⁴ Les personnes âgées ont apparemment tendance à revenir sur les mêmes détails.

lessive sans machine à laver à disposition. Elle l'a donc faite donc à la main. Il en va de même pour les tâches ménagères : elles doivent composer avec le matériel dont dispose le bénéficiaire. Leur travail peut vite s'avérer douloureux physiquement, notamment lorsqu'elles aident au lever ou au déplacement des personnes fragiles. Certains bénéficiaires disposent de matériel d'aide à la mobilité (lève personne, barre de maintien, monte-escaliers, *etc*), mais ce dernier étant assez coûteux, ce n'est pas le cas de tous. C'est donc un lieu de travail encore impensé.

Au-delà de l'équipement, c'est parfois le logement lui-même qui peut être la source de problèmes. Travailler dans un endroit vétuste, exigü, encombré, en présence d'animaux, avec des étages à gravir, *etc*, peut rapidement devenir éprouvant.

Il existe une convention internationale pour un travail décent des travailleurs domestiques, proposée par l'Organisation internationale du Travail. Néanmoins, elle n'a pas été ratifiée par la France. Nous serions alors tenus de donner les mêmes droits du travail aux aides à domicile, rendant par exemple obligatoire l'inspection des domiciles par un inspecteur du travail comme le précise l'article 17¹⁵.

Un lieu de travail éclaté

Une aide à domicile fait plusieurs interventions dans une même journée : cela signifie qu'elle dispose d'un emploi du temps lui indiquant chez qui se rendre et combien de temps passer chez cette personne. Ainsi, Elda passe au minimum deux heures avec un usager, alors que Robin et Anne sont plutôt habitués à des visites de trente minutes à deux heures. Par ailleurs, outre le temps passé chez l'usager, c'est également celui qui s'écoule entre deux interventions qui est important. Avoir une voiture est quasiment indispensable, à moins de devoir faire tous les trajets en transport en commun. Le temps moyen entre deux domiciles est de quinze minutes, une marge qui peut être ajustée en fonction de la localisation des interventions. Elda nous a expliqué que dans son association, les aides à domicile sont réparties par secteur afin de pouvoir faire tous les déplacements à pied. Si ce mode de fonctionnement est ingénieux, il n'est pas applicable en milieu rural, là où les maisons sont beaucoup plus espacées : la voiture reste nécessaire.

Le transport est une source de stress, puisque si l'aide à domicile doit trouver où se garer, elle doit aussi prendre une assurance spéciale pour son véhicule, l'entretenir, *etc*. Anne témoigne de la complexité de se trouver où stationner en centre-ville. Auparavant, un partenariat avait été mis en place entre son association et la mairie : elles disposaient d'un macaron qui leur permettait de ne pas prendre de ticket. Néanmoins, ce dernier a été supprimé et dans le stress pour se garer et arriver à l'heure, elle a oublié d'en prendre un. Elle a dû payer l'amende de sa poche. Les nombreux changements de lieu dans leur journée représentent donc une charge mentale supplémentaire conséquente, un facteur de nervosité qui s'ajoute.

¹⁵ [Convention C189 - Convention \(n° 189\) sur les travailleuses et travailleurs domestiques, 2011](#)

Un lieu de travail ponctuel

Un autre élément clé de la journée de l'aide à domicile est l'attente. Effectivement, si elle débute généralement vers 7h et se termine vers 19h, il est fréquent qu'il y ait des « trous » – non payés – dans leur emploi du temps, ne leur laissant parfois pas le temps de rentrer chez elle et de se poser. Elles doivent donc ruser : certaines vont faire quelques courses, d'autres attendent dans leur voiture, tandis que certaines s'arrangent avec les bénéficiaires, pour rester manger le midi par exemple. Anne témoigne : « c'est beaucoup de bénévolat ». Paradoxalement, malgré les nombreux trous, il arrive souvent qu'elles finissent plus tard que prévu à cause de remplacements de dernière minute – qu'elles n'ont parfois pas la possibilité de refuser¹⁶.

B. Une relation professionnelle dans l'intimité du foyer

Pour mener à bien son travail, l'aide doit développer un lien de confiance avec le bénéficiaire. La double nature du domicile, à la fois foyer du bénéficiaire et lieu de travail de l'aide, renvoie à la double relation qui doit s'établir entre eux : une relation humaine et une relation professionnelle.

D'une part, une bonne relation humaine est indispensable pour le bénéficiaire, qui doit être à l'aise en présence de l'aide puisque celle-ci va partager son quotidien et accéder à son intimité. Elle est également déterminante pour l'aide à domicile, qui en a besoin comme support pour apporter à la personne un soutien moral et social. D'autre part, une bonne relation professionnelle garantit le respect du contrat de travail et du temps imparti de la visite. Si le bénéficiaire doit se fier à l'aide en tant que personne, il doit aussi lui accorder sa confiance en tant que professionnel en charge de son domicile et de son bien-être corporel. En outre, la distance professionnelle permet à l'aide à domicile de protéger sa vie privée et de prévenir certains abus.

Ces deux types d'interaction sont donc essentiels pour que l'aide à domicile puisse assumer ses fonctions et bénéficier d'un certain bien-être au travail. Néanmoins, face à ces deux exigences, elle est sujette à une tension : d'une part, elle doit établir une relation de proximité avec la personne, et d'autre part, imposer une distance professionnelle.

¹⁶ *A votre service (4/4) : Aides à domicile, expertes en dépendance*. Documentaire France Culture.
<https://podcasts.podinstall.com/france-culture-lsd-la-serie-documentaire/202104051400-votre-service-44-aides-domicile-expertes-en-dependance.html>.

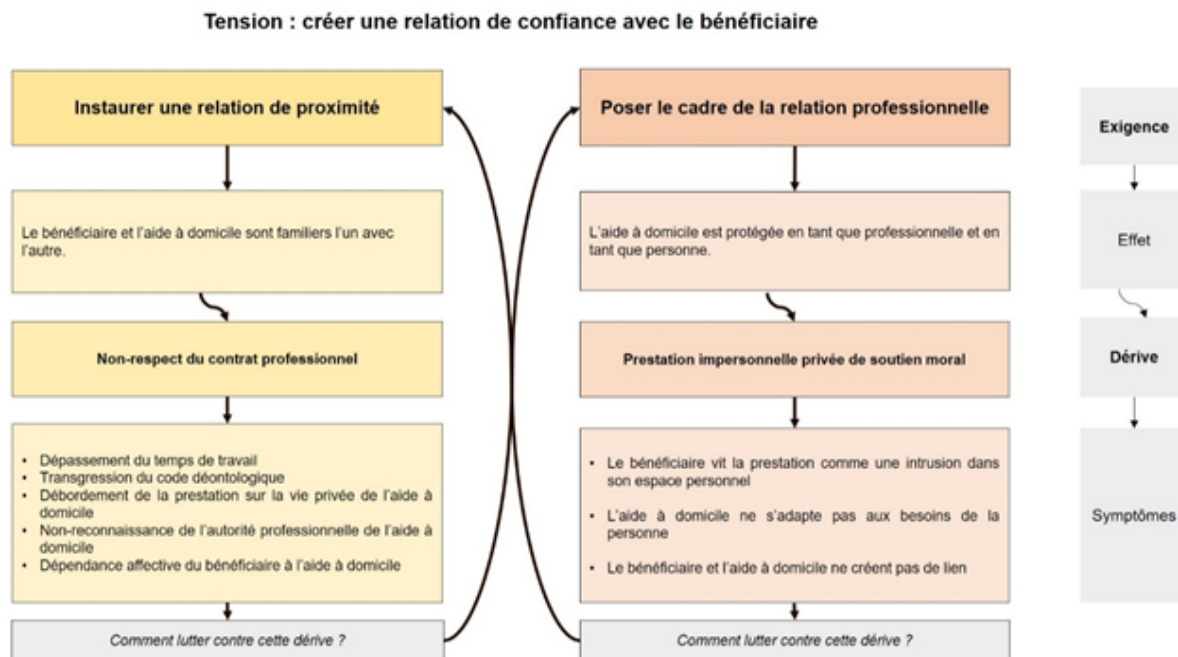


Figure 10 : Outil “tension” appliqué au métier de l’aide à domicile.

Instaurer une relation de proximité

Pour créer du lien avec les personnes lors des premières visites, les aides à domicile ont plusieurs astuces. Robin engageait la conversation sur différents sujets et essayait, en observant les réactions du bénéficiaire, d’identifier les références et les points communs qui pourraient les rapprocher. Si la personne partageait son sens de l’humour, il entretenait des discussions légères qui pourraient les amuser. Il pouvait aussi s’agir du sport, de l’actualité ou de la cuisine par exemple. Cet échange se mène souvent en parallèle de tâches ménagères, pour optimiser le temps limité de l’aide à domicile. Néanmoins, lorsque les visites sont longues (supérieures à 2h), une pause-café dédiée à la conversation est généralement prévue. Dans les deux cas, le dialogue est facilité par le contexte intime du domicile de la personne, où elle tend à entrer dans la confiance. Le lien entre l’aide à domicile et la personne se développe ainsi au fil des visites, des conversations et des activités partagées. L’aide devient alors une personne familière du domicile, au sens donnée par la définition « qui fait comme partie d’une famille, qui participe à l’intimité d’un foyer ou de quelqu’un ».¹⁷ Cette proximité lui permet d’apprendre à connaître les habitudes de la personne, de s’adapter à ses préférences pour faire le ménage « comme elle aime » (ne pas déplacer certains objets, bien nettoyer les coins, *etc*) et proposer des repas selon ses goûts alimentaires entre autres.

L’aide à domicile tend d’ailleurs à s’inscrire pleinement dans le cercle familial du bénéficiaire. Elle est amenée à rencontrer ses proches : elle est parfois invitée à des événements non formels comme des anniversaires ou des fêtes de familles. Pour Elda, les relations avec la famille – lorsque le bénéficiaire est en contact avec elle – sont indispensables dans l’exercice de son métier. La famille apporte des informations importantes sur la personne et ses habitudes, et peut veiller sur elle lorsque l’aide à domicile n’est pas là. Avec

¹⁷ source de la définition : <https://www.cnrtl.fr/>

les efforts conjugués de l'aide et de l'entourage, la personne peut bénéficier d'un soutien moral et social durable.

Pour pouvoir établir cette relation de proximité, les aides doivent aussi s'écarter de certaines prescriptions formelles. Il est par exemple interdit d'acheter de l'alcool aux bénéficiaires, mais si une personne lui demandait une bière pour fêter son anniversaire, Robin pouvait faire une exception. Le code déontologique précise également qu'il est proscrit « d'accepter tout cadeau ». Encore une fois, pour Robin, c'était une question de bon sens et de discernement. Si une personne souhaitait lui donner un pourboire avant les vacances, que la somme était modeste, qu'il la connaissait depuis longtemps et qu'elle avait « toute sa tête », il acceptait – et lui envoyait une carte postale en remerciement. Généralement, quand l'aide à domicile est en contact avec la famille du bénéficiaire, c'est elle qui offre les cadeaux afin de contourner le règlement. Ces petits arrangements paraissent essentiels dans le métier.

« Quand on suit 9 ans une même personne, on connaît toute son histoire » nous disait Anne. « On a beau arriver en blouse, quand on la voit plusieurs fois par semaine et qu'on partage le repas avec elle pendant des années, des affinités se créent forcément ». Au-delà de la relation professionnelle rémunératrice, les aides à domicile s'impliquent personnellement auprès des personnes et elles peuvent éprouver, au fil des années, un attachement sincère. « Ça m'arrive d'appeler un de mes bénéficiaires à 9h pour savoir s'il va bien, même si je ne travaille pas, même si je suis en weekend, même si je suis en congé », nous confie Elda. C'est d'ailleurs pour cette raison qu'elle a choisi ce métier : elle voulait former de « vraies relations humaines ». Robin, qui n'est plus aide à domicile, appelle toujours certains de ses anciens bénéficiaires pour prendre de leurs nouvelles.

Dérives

Si une certaine familiarité est nécessaire, une trop grande proximité peut être contre-productive. Celle-ci peut entretenir la dépendance morale et sociale du bénéficiaire, qui refuse d'avoir affaire à une autre aide, quand bien même la précédente serait en vacances ou ne travaillerait plus. Surtout, un excès de familiarité vulnérabilise l'aide à domicile. Les bénéficiaires ont tendance à oublier « qu'ils ne sont pas tous seuls », et veulent discuter au-delà du temps imparti. L'aide est alors retardée et ne peut plus respecter le rythme cadencé de sa journée, laquelle se finira donc très tard. Son travail déborde sur le temps qui devrait être réservé à sa vie personnelle. Lorsqu'elle ne prend pas suffisamment ses distances, l'auxiliaire peut connaître d'autres formes d'intrusion dans sa vie privée : par exemple, des personnes qui l'appellent et lui demandent des services en dehors de ses heures de travail. En outre, si certains écarts avec le règlement sont admis, d'autres peuvent réellement mettre l'aide dans une position délicate sur le plan professionnel. Une fois, Anne s'est prise d'empathie pour un bénéficiaire qui allait passer Noël tout seul et l'a invité à le fêter avec sa famille. Elle ne l'a jamais refait : c'est strictement interdit et elle y risquait son poste. Un climat trop familial peut aussi être pénalisant pour l'autorité professionnelle de l'aide à domicile. Les bénéficiaires peuvent lui manquer de respect, voire abuser d'elle verbalement, et dans certains cas, physiquement. Il est donc nécessaire qu'elle impose une juste distance, afin de se protéger.

Se protéger en tant qu'aide à domicile

Le taux d'accidents du travail chez les aides à domicile est très élevé, près de trois fois plus élevé que la moyenne nationale (tous secteurs confondus¹⁸). Les accidents du travail les plus fréquents sont les accidents domestiques comme les brûlures thermiques ou chimiques, les lumbagos et les chutes. Les gestes d'aide à la personne (habillage, déshabillage, aide à la toilette, *etc*) et de manutention (déplacement de meubles, ménage, *etc*) sont répétitifs et les exposent à des douleurs articulaires. Comme celles-ci travaillent généralement auprès de personnes âgées avec de faibles revenus, elles sont amenées à exercer dans des domiciles exigus et vétustes, ce qui complique leurs gestes et leurs déplacements. Elles sont aussi obligées de travailler avec l'équipement du domicile, donc potentiellement une installation non conforme aux normes de sécurité, avec des appareils anciens (plaques de cuissons, fer à repasser, électroménager, *etc*) ce qui augmente à nouveau les risques d'accidents domestiques. Pour Elda, la fréquence des accidents n'est pas normale. Certaines familles ne se soucient pas vraiment de la sécurité physique des aides, qu'elles prennent pour « des machines de guerre ». Elle exige que la famille mette à disposition du matériel adapté si elle sent qu'il pourrait présenter un danger. Il est aussi important que l'aide à domicile prenne conscience de ses limites physiques. Pour lever les personnes, Elda utilise un lève-personne mais elle ne va pas au-delà de trois levers dans la journée, car elle sait qu'elle risque de se blesser.

En outre, les aides à domicile sont exposées à des risques biologiques. Les domiciles, souvent habités par des personnes âgées à mobilité réduite et peu entretenus en dehors des visites, présentent parfois de très mauvaises conditions sanitaires. Les aides sont en contact avec des personnes malades, des produits chimiques et des déchets ménagers. Elles sont ainsi confrontées à un risque infectieux et sont notamment susceptibles d'attraper des maladies contagieuses. Pour se prémunir de ces risques, les aides portent des gants et observent des gestes d'hygiène.

À ces problèmes s'ajoutent parfois des violences physiques exercées par les bénéficiaires. « On apprend des techniques pour éviter les coups » disait Robin, mais « il faut faire la part des choses, c'est souvent lié à la pathologie ». Les aides à domicile féminines peuvent être confrontées à des gestes à caractère sexuel, notamment au moment de la toilette : les hommes ont parfois des comportements déplacés et des mains baladeuses. Face à de telles situations, les aides doivent apprendre à recadrer le bénéficiaire et signaler les abus. Néanmoins, elles doivent souvent faire face au déni de la famille, à qui la personne présente un autre visage.

Les aides à domicile doivent protéger leur temps et leur vie privée. Pour éviter les débordements, elles développent des techniques pour replacer la visite dans un cadre professionnel. En début de visite, Robin se met d'accord avec le bénéficiaire sur les tâches à accomplir. En fin de visite, si une personne continue à le solliciter, il rappelle que le temps supplémentaire est à sa charge, un geste qui suffit souvent à arrêter la conversation et qui lui permet de respecter le temps imparti. Pour lui, l'habillement joue aussi : la blouse, que l'aide à domicile porte en toutes circonstances, aide à se positionner en tant qu'intervenant professionnel. Il y a aussi certains pièges à éviter. Pour ne pas être sollicité en dehors de ses horaires de travail,

¹⁸ Source : <https://www.travail-et-securite.fr/ts/dossier/L%27AIDE%20A%20DOMICILE.html>, d'après les chiffres de 2020.

Robin ne donne jamais son numéro de téléphone personnel. Néanmoins, dans certains cas, lorsque le bénéficiaire ne respecte pas la distance professionnelle, l'aide n'a pas d'autre recours que de faire appel à la famille ou à l'organisme pour lequel elle travaille. Anne, par exemple, travaillait chez un homme qui était « tombé amoureux » d'elle et qui lui faisait des avances. Elle a fait remonter le problème à son association, qui a interrompu ses visites chez ce particulier.

Enfin, l'aide à domicile doit préserver sa santé mentale. L'aide se retrouve face à des situations génératrices de stress, comme des crises, des malaises, des fugues et des décès. À ces épisodes parfois traumatisants s'ajoutent une pénibilité plus ordinaire : la charge mentale issue de la multiplicité des tâches et le contact avec la souffrance, la misère et la maladie. Cet environnement difficile expose l'aide à des risques psychosociaux, comme la dépression. Pour se protéger, l'aide à domicile doit apprendre à « se blinder », à « devenir étanche » expliquait Robin. Au début, lorsqu'un bénéficiaire décédait, il accompagnait la famille dans le deuil – en dehors de ses heures de travail : funérarium, cérémonie, jusqu'à la messe funéraire. Avec le temps, il a tellement été confronté à la mort dans son métier qu'il ne peut plus se le permettre. Elda, elle, ressent parfois le besoin de tout couper pour se protéger et se ressourcer. Dans ces moments-là, après ses visites, elle refuse de répondre à tout appel en lien avec son travail et se concentre sur sa vie privée.

Suite à un épisode choquant, la responsable d'Anne lui avait imposé de consulter la psychologue de l'association. Mais ce qui lui avait surtout fait du bien, c'était d'en parler avec ses collègues lors de la réunion périodique d'échange entre aides à domicile. Cependant, l'organisation ne déploie pas toujours les dispositifs suffisants pour protéger les aides. Les protections peuvent même se dégrader, faute de budget : cette réunion d'échange qui avait lieu une fois par mois a désormais lieu une fois tous les trois mois.

Pour être aide à domicile, il faut savoir se protéger donc, mais aussi « se mouiller », sans quoi on ne peut apporter le soutien moral et humain qui est au cœur du métier. Il s'agit de trouver le juste équilibre, variable selon les personnes et les circonstances. C'est une question de discernement et de sensibilité, qui s'apprend avec l'expérience du métier.

III. Reconnaissance et considérations de genre

A. La question de la reconnaissance du métier

Un défaut de reconnaissance

Les aides à domicile, bien qu'elles accomplissent un travail d'utilité sociale majeure, subissent de nombreuses remarques au quotidien. Au cours de nos entretiens, nous avons relevé plusieurs témoignages traduisant l'impression d'être « la bonne à tout faire », marquant le manque de respect de la part de certains bénéficiaires envers leur travail. Elles sont souvent apparentées à la femme de ménage – voire à la « bonniche » pour certains usagers irrespectueux – alors que leur métier est loin de se limiter à cette seule tâche.

Il s'agit alors de rappeler que le travail est avant-tout un enjeu de production de soi par la production d'autrui. Nous avons voulu chercher à comprendre dans quelle mesure ce manque de reconnaissance influe sur le travail de l'aide à domicile. Nous avons donc choisi d'appliquer l'outil « les fonctions du travailler ».

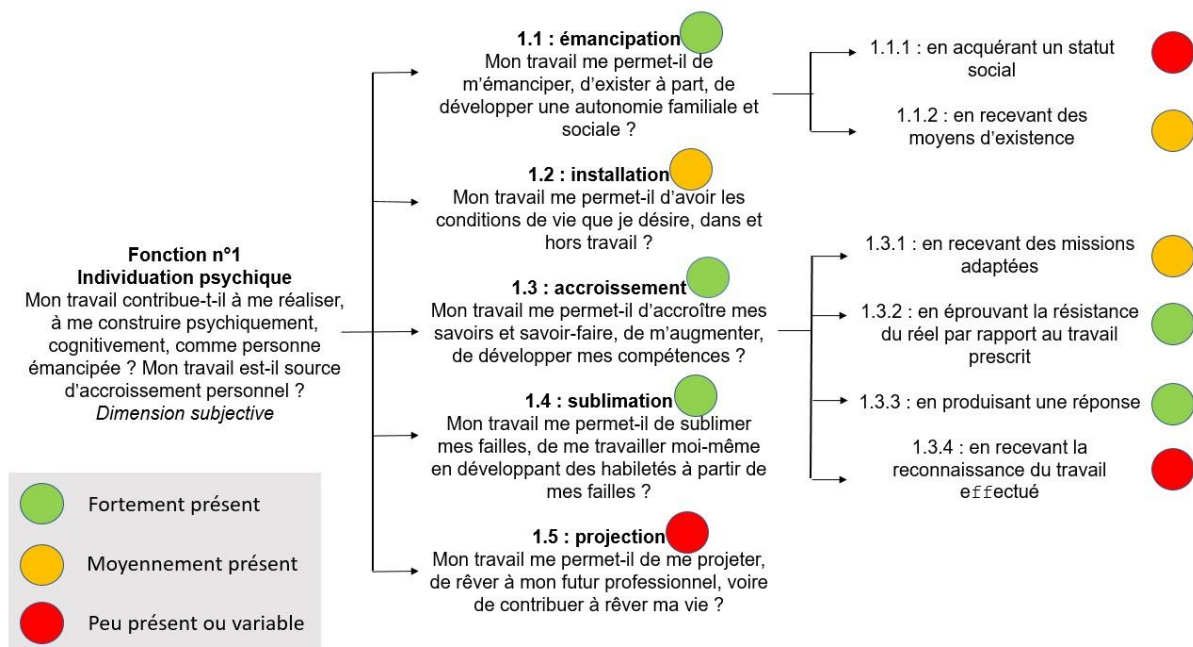


Figure 11 : Première partie de l'outil « les fonctions du travailler » appliqué au métier de l'aide à domicile : l'individuation psychique.

Cette première partie de l'outil nous permet d'analyser la dimension subjective du *travailler* : le travail de l'aide à domicile rend-t-il possible sa réalisation personnelle et psychique ? Nous pouvons alors constater que si ce métier est très riche sur le plan humain, il subsiste d'importantes lacunes en termes de reconnaissance sociale. Effectivement, l'utilité sociale est forte : elles aident à vivre des personnes fragiles, leur rôle est important pour les individus dont elles s'occupent (ce qui se traduit par une pastille verte pour les sections 1.1, 1.3 et 1.4). On observe cela lors de nos entretiens : elles se savent essentielles pour ces personnes lorsque ces dernières les remercient, sont simplement contentes de les voir, *etc.*

Néanmoins, elles ne reçoivent que peu de reconnaissance, qu'elle soit sous la forme économique (1.1.2, 1.2) ou en acquérant un statut social (1.1.1, 1.3.4) de la part du reste de la société – même de la part de certains bénéficiaires moins respectueux. Cela se traduit par le salaire, qui est de 10,25€¹⁹ de l'heure. Bien que ce soit un SMIC, il est souvent loin d'être suffisant pour vivre puisque les horaires ne sont pas toujours réguliers et que les journées ne sont pas toujours complètes (du fait des trous dans l'emploi du temps non rémunérés). Cela explique la pastille orange à la section 1.2.

Le manque de reconnaissance de la part de leur entourage est aussi bien présent : elles font face à de nombreuses remarques, voire critiques, questionnant leur choix de métier. Par exemple, les amis d'Elda lui

¹⁹ <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F142>

ont déjà dit « tu pourrais faire autre chose », en avançant qu'elle « vaut mieux que ça ». Anne a déjà affronté des réflexions de type « tiens, voilà ma femme de ménage » venant des bénéficiaires eux-mêmes.

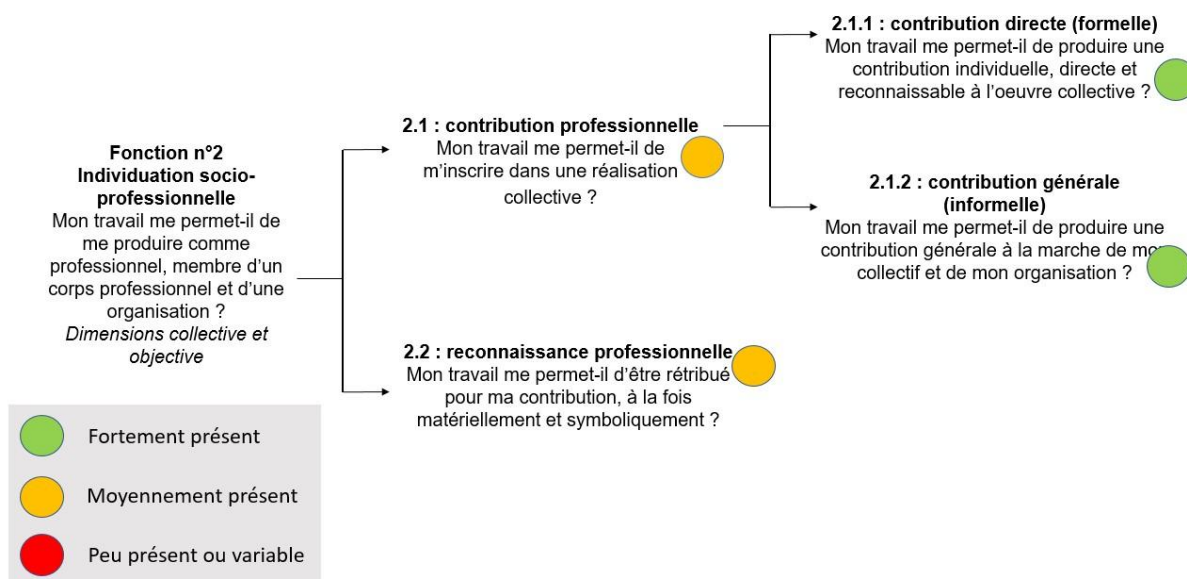


Figure 12 : Deuxième partie de l'outil « les fonctions du travailler » appliquée au métier de l'aide à domicile : l'individuation socio-professionnelle.

Dans cette deuxième partie de l'outil, nous abordons la question de la dimension collective du *travailler*. Les aides à domicile font généralement partie d'une association qui les emploie. Elles s'inscrivent donc dans un collectif de travail qu'elles ne côtoient pourtant pas pendant leur journée. Mais leur travail constitue un maillon d'une chaîne du soin qui repose sur plusieurs acteurs (autres aides à domicile, infirmières, etc), centrée autour du bénéficiaire.

En fonction de l'association et de son mode de fonctionnement, l'aide à domicile va plus ou moins s'inscrire dans une réalisation collective. Certaines organisations leur permettent de se retrouver lors de réunions régulières, au sein desquelles elles peuvent communiquer sur leurs pratiques, sur leurs expériences de travail, etc. Néanmoins, le fait que ce soit un métier qu'elles effectuent seules au quotidien peut parfois leur faire oublier qu'elles s'inscrivent dans une réalisation collective, d'où la pastille orange à la section 2.1.

Concernant la reconnaissance professionnelle, nous avons constaté que la légitimité de leur parole professionnelle est parfois remise en cause. Notamment, lorsqu'elles s'adressent à la famille en cas de problème, il peut arriver qu'elles soient ignorées, que leur avis ne soit pas pris en compte, voire qu'il soit contredit et dénigré. On peut ici opposer la parole du médecin qui est bien souvent demandée, écoutée et suivie par les familles. Il faut alors rappeler que les aides à domicile acquièrent une certaine sensibilité pour comprendre ces personnes, elles lient une véritable relation de confiance leur permettant de développer des savoir-faire et un regard professionnel pointu.

Heureusement, à l'opposé, certaines familles sont à l'écoute et demandeuses de retour auprès des aides à domicile. Nous avons donc choisi une pastille orange pour la section 2.2 afin de montrer que la situation peut varier.

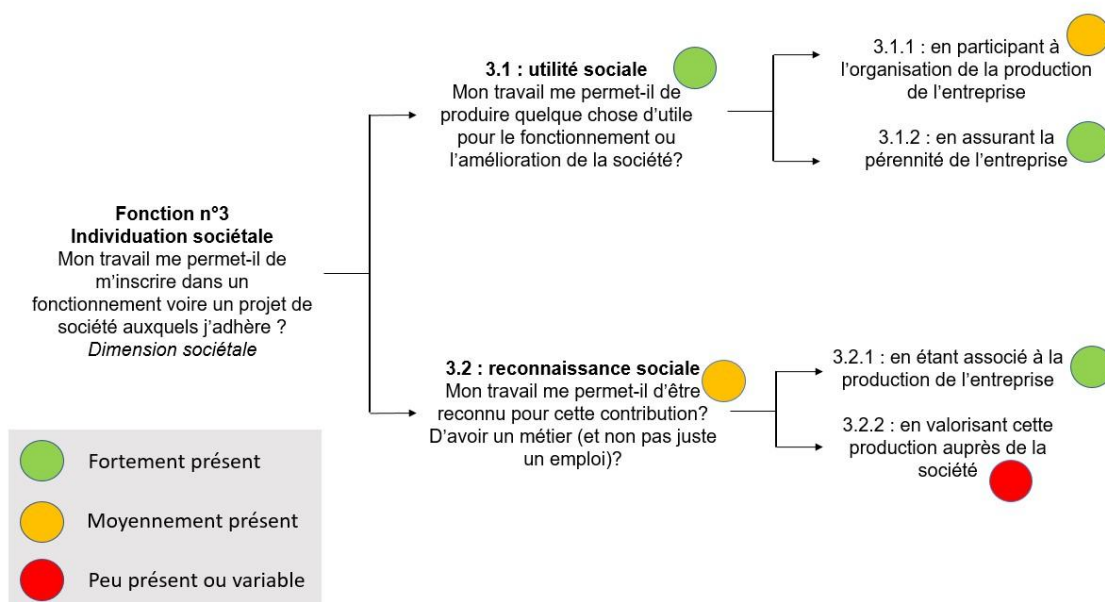


Figure 13 : Troisième partie de l'outil « les fonctions du travailler » appliqué au métier de l'aide à domicile : l'individuation sociale.

Dans cette troisième et dernière partie de l'outil, nous nous penchons sur la dimension sociale du travail de l'aide à domicile. Lorsque ce métier est fait par choix, l'utilité sociale est le cœur de la motivation : Elda est consciente du rôle essentiel qu'elle joue pour le bien-être des personnes âgées, ce qui se traduit par un discours de fierté lorsqu'elle nous en parlait. Nous avons donc apposé une pastille verte à la section 3.1. Néanmoins, les aides à domicile avec qui nous avons discuté n'ont pas toutes ce discours mélioratif. Il est parfois plus « honteux », dans le sens où elles ont conscience que leur travail est souvent dénigré. Leur production (de bien-être et de santé en l'occurrence) n'est pas vraiment valorisée auprès de la société. Nous avons donc choisi une pastille orange pour la section 3.2.

« La reconnaissance, on doit la chercher ailleurs » nous a dit Sophie²⁰. Pour pallier ce manque de reconnaissance au travail, certaines aides à domicile présentent leur métier comme un don de soi, que l'on fait par conviction, par choix, par amour de l'autre. Robin utilise même le terme « dévotion » pour montrer qu'elles se mettent complètement à la disposition de l'autre. Elles se sont habituées à cette absence de reconnaissance sociale et trouvent ces moyens afin de compenser ce défaut.

... qui s'explique par différents facteurs

²⁰ Aide à domicile avec qui nous avons eu un bref entretien téléphonique

On observe donc un réel décalage entre l'utilité sociale du métier et la reconnaissance (économique, sociale) que reçoivent les aides à domicile. Plusieurs facteurs peuvent expliquer ce phénomène.



Figure 14 : Facteurs pouvant expliquer le défaut de reconnaissance du métier.

Le métier d'aide à domicile est lié à des questions sociales qui acquièrent une importance capitale dans notre société vieillissante. Les pouvoirs publics tentent de trouver des alternatives pour gérer cette population. Plusieurs options s'offrent à ces personnes : elles peuvent être placées en EHPAD, emménager dans une résidence senior, ou bien choisir de rester à domicile mais d'être accompagnées dans leurs dernières années de vie. Le maintien à domicile demandant de la main d'œuvre, les pouvoirs publics y ont vu une aubaine en matière de mise à l'emploi d'une population peu qualifiée avec un taux de chômage élevé. Ainsi, c'est vers ce but que les politiques d'organisation du secteur se sont orientées dans les années 1980-2000. Cela a eu pour conséquence de produire une image de non-qualification des employés du secteur.

Il n'existe aucune formation obligatoire pour devenir aide à domicile. Des diplômes ont été mis en place, mais ils ne constituent pas un élément essentiel pour exercer ce métier. Le principal avantage est qu'ils permettent d'être payé un peu plus. Ainsi, la formation d'une aide à domicile se faisant principalement « sur le tas », dans l'action, nous avons l'image d'une profession exercée par des personnes non-qualifiées.

À cela s'ajoute le fait qu'elles effectuent de multiples tâches : elles ne sont pas spécialistes d'un domaine reconnu, comme le serait le boulanger, le médecin ou le professeur de mathématiques. Elles s'occupent de tâches quotidiennes (faire le ménage, la cuisine, les courses), qui ne demandent *a priori* pas de compétences particulières. Or, elles développent bien des savoir-faire et des sensibilités propres à leur métier. Elles doivent acquérir des capacités relationnelles particulières propre à la population des personnes âgées ou fragiles, apprendre à gérer ces personnes – ce qui n'est pas toujours évident, *etc.* En expérimentant la

résistance du réel à leur travail, elles se produisent et deviennent *spécialistes du bien-être de la personne fragile et de son environnement de vie*.

Si elles ont du mal à le faire reconnaître par le reste de la société, c'est parce que le sujet est délicat puisqu'il traite d'une population souvent assimilée à la souffrance. Elle est le miroir de ce qui nous attend dans les dernières années de notre vie : la vieillesse, la maladie, en somme la perte de nos capacités physiques ou psychologiques. C'est tout un pan de vie que la société tend à occulter, à une époque où la jeunesse est le graal. Le malaise social vis-à-vis de ces questions peut aussi être lié à la culpabilité des proches des personnes âgées, qui ont parfois l'impression d'abandonner leurs parents. Ils préfèrent parfois ignorer le problème et ne rien entendre d'une charge qu'ils n'assument pas eux-mêmes.

Il est également important de souligner que le fait de travailler à domicile, en ayant pour employeur une personne âgée dont la vie dépend de leur travail, rend difficile la revendication. Par exemple, faire grève contre ces personnes n'aurait pas de sens.

Un métier pourtant essentiel

Elda, dans son travail, a été choquée de constater la négligence des familles envers leurs parents âgés. Si certaines s'impliquent, d'autres sont véritablement absentes. Dans sa culture d'origine, ce serait impensable : les enfants doivent prendre soin de leurs parents. En France et plus généralement dans l'occident contemporain, où les structures familiales sont éclatées et dispersées géographiquement, l'aide à domicile reprend un devoir filial délaissé. Elda note qu'elles sont parfois perçues par les bénéficiaires comme des « substituts d'enfants ». Elle convient que la « société française n'est pas très famille », mais il faudrait alors qu'elle reconnaisse et encourage les aides à domicile qui reprennent ce travail et assurent ainsi le « bien-être et à la santé de la société ».

Ainsi, ce défaut de reconnaissance nous fait souvent oublier à quel point elles sont essentielles à notre société. Comme nous l'avons vu précédemment, le nombre de personnes en perte d'autonomie ne cesse d'augmenter. Les services d'aide à domicile représentent donc une alternative intéressante au placement de ces personnes dans des maisons spécialisées. En restant à domicile, elles conservent leur place au sein de la société, ce qui est très bénéfique et plus confortable pour elles.

B. L'influence du genre dans l'expérience du métier

Dans le cadre de cette étude, nous avons eu la chance de rencontrer des aides à domicile des deux genres, et ainsi l'opportunité de comparer leurs expériences. Nous avons discuté avec Robin de sa situation en tant qu'homme dans un domaine essentiellement féminin (97 % des aides à domicile sont des femmes). Nous avons pu mettre son témoignage en perspective avec ceux d'Anne et d'Elda. La confrontation de ces récits met en évidence des écarts de visibilité du travail et des difficultés professionnelles différentes selon le genre, nous semble-t-il. Il nous faudrait certainement rencontrer plus d'aides, femmes et hommes, pour consolider notre propos. Nous ne voudrions pas non plus minimiser les écarts importants de situation et de

ressenti qui existent d'une aide à domicile à l'autre, indépendamment du genre. Aussi, nous essayerons ici d'ouvrir des pistes de réflexion, plutôt que de tirer des conclusions.

Au domicile, la femme est une présence ordinaire. Historiquement, l'activité féminine a toujours été associée au foyer, à titre privé et souvent gratuit. Les métiers du soin, dont la professionnalisation est souvent récente, sont assurés par une majorité de femme. Le travail de l'homme est, quant à lui, généralement dissocié du domicile. Les bénéficiaires, lors de la première visite, peuvent manifester de la surprise lorsqu'ils découvrent qu'ils ont affaire à un homme. Nous avons cherché à schématiser ces écarts de visibilité, ainsi que les effets positifs et négatifs qu'ils peuvent générer.

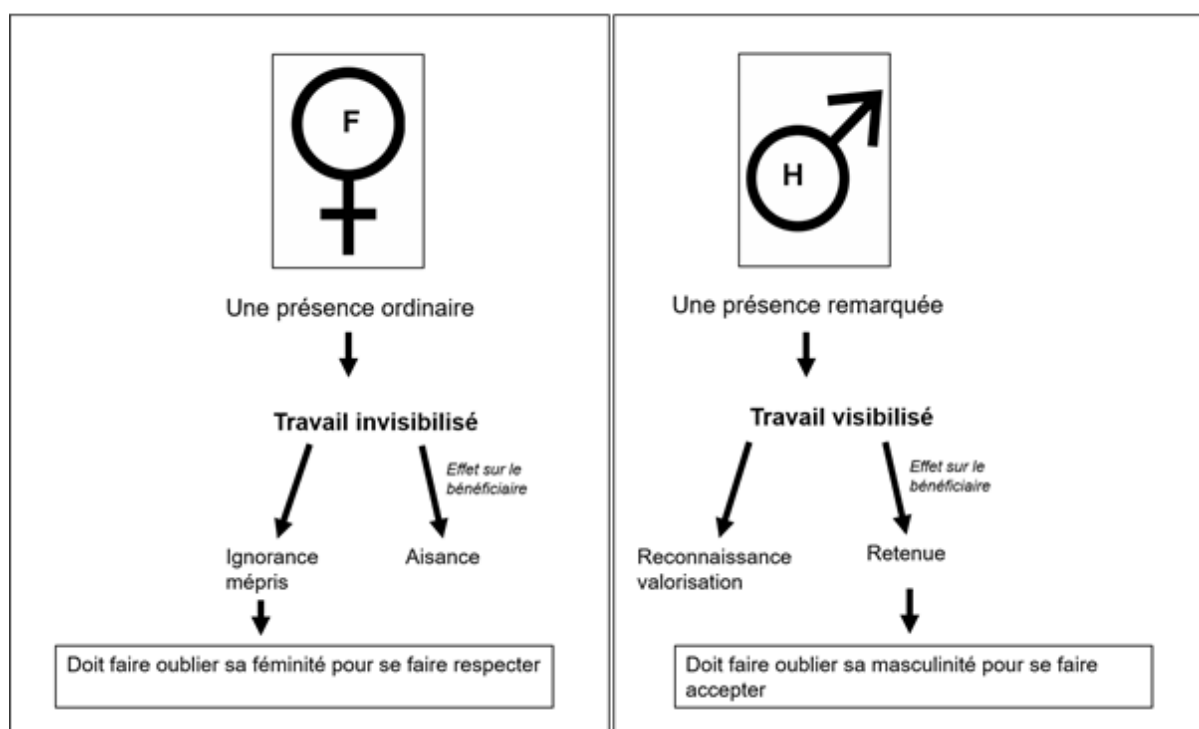


Figure 15 : La perception genrée du travail à domicile.

La répartition genrée du travail engendre une certaine banalisation du travail féminin domestique. Parallèlement, on observe une mise en exergue du travail de l'aide à domicile masculine. Certains bénéficiaires de Robin pouvaient s'extasier de ses compétences en cuisine ou en matière de tâches ménagères. Ses homologues féminines ne recevaient pas les mêmes compliments – il est attendu qu'une femme sache cuisiner. De même, un homme sera plus souvent félicité pour ses qualités humaines comme la sympathie, la sollicitude et l'écoute. Chez les femmes, de tels agréments sont socialement admis comme inné. Or, les considérer comme tels revient à nier l'ampleur du travail émotionnel que ces aptitudes demandent. Ces stéréotypes disqualifient les travailleuses qui développent ces compétences dans l'exercice de leur profession. En niant leur mérite, ils les privent d'une part de reconnaissance professionnelle.

Dans une certaine mesure, la discrétion d'une aide à domicile féminine peut comporter des avantages. Elle s'intègre peut-être avec plus d'aisance dans le foyer des bénéficiaires. Ceux-ci peuvent se sentir

moins exposés à son regard et à son jugement, se familiarisant plus rapidement à sa présence. Justement, il y a une part d'invisibilisation nécessaire dans le métier. Si l'aide doit surveiller la personne pour s'assurer de sa sécurité, cette dernière ne doit pas se sentir observée : il est important de préserver son besoin d'intimité. Par exemple, quand la personne dit avoir mangé mais qu'elle semble sous-alimentée, l'aide vérifie rapidement les assiettes, le réfrigérateur et la poubelle pour vérifier ses propos. Après l'élimination, elle regarde discrètement les sécrétions pour s'assurer qu'elles ne présentent rien d'anormal. La fonction de surveillance de l'aide à domicile, qui vient garantir la sécurité du bénéficiaire, s'exprime ainsi par des coups d'œil et des gestes cachés. Tout le travail de soutien moral et affectif doit lui aussi rester invisible pour fonctionner. Si la personne s'en rend compte, il est probable qu'elle y oppose des résistances. Tant qu'elle ne le voit pas, elle peut bénéficier au maximum de ses effets.

Toutefois, si le regard d'une femme tend à être facilement oublié, celui d'un homme est plus conscientisé. Par exemple, certaines personnes vont être récalcitrantes à l'idée qu'un homme soit en charge de leur toilette, souvent pour des raisons de pudeur chez les femmes, de fierté chez les hommes. Lorsque les personnes manifestent de telles réactions d'opposition, Robin adopte une attitude professionnelle et impersonnelle. Il est alors extrêmement soucieux de sa posture, de ses gestes, de son vocabulaire, il veille à rester impassible. Dans ces moments, l'aide à domicile masculine met en avant des marqueurs de professionnalisme pour faire oublier sa masculinité, et mieux se faire accepter.

Ces différences de traitements créent d'autres déséquilibres, dans le sens inverse. La conscience du regard masculin peut amener les bénéficiaires à engager plus d'efforts pour « bien se tenir ». Auprès des femmes, l'aisance dérive parfois en relâchement voire en manque de respect. Celles que nous avons rencontrées ont mentionné des propos réducteurs et insultant à leur égard : « c'est ma femme de ménage », « la boniche ». On peut noter que ces termes n'ont pas d'équivalent au masculin : le vocabulaire disponible pour désigner une aide masculine relève du registre professionnel. Ce ne sont pas seulement des mots, ce sont aussi des comportements. Beaucoup d'hommes, au moment de la toilette « ne savent soudain plus rien faire », déplore Anne. « Ils sont bien contents que ce soit une femme qui tienne le gant. » Les aides à domicile sont confrontées régulièrement à des agressions sexistes et sexuelles. En 2017, dans la continuité du mouvement #balancetonporc et #metoo, plusieurs centaines d'entre elles avaient pu témoigner du harcèlement sexuel qu'elles subissent sur leur lieu de travail. Ces pressions peuvent également être d'ordre sentimental. Avec recul, Anne concède la détresse affective des personnes dont elle s'occupe. Ces événements n'en demeurent pas moins choquants, pénibles, et particulièrement entravant dans le travail. Face à de telles situations d'abus, les aides adoptent généralement des mécanismes de défense pour recadrer rapidement la personne. Elles peuvent par exemple adopter un ton professionnel pour prendre leur distance et imposer leur autorité. Néanmoins, elles sont parfois confrontées à un manque de soutien de la part de l'entourage de la personne, voire de leur propre entourage et de leur direction.

Conclusion

L'aide à domicile est une spécialiste de la personne fragile et de son environnement. Nous avons été marquées par sa connaissance *a priori* intuitive, approfondie de l'humain, dans sa corporéité et sa psychologie. « En début de visite », nous expliquait Robin, « je serre la main de la personne. Je note si elle est chaude ou froide, si sa paume est moite et si sa poigne est ferme. Si je la connais bien, je sais déjà si ça va ou si ça va moins ». Les aides à domicile développent une sensibilité fine aux signes de l'affaiblissement et du rétablissement, ainsi qu'aux dangers domestiques. Nous avons également pu découvrir l'intelligence stratégique qu'elles déploient pour aider les personnes à gagner en autonomie. Elda, au fil de ses visites, incite la personne à prendre elle-même des tâches en charge, et engage ainsi avec elle un travail collaboratif. « Ça prend un temps fou, il faut des négociations et des tactiques » nous expliquait Elda. « Un mot peut retourner la situation ! »

Ainsi, nous avons découvert au travers de cette étude un métier essentiel, déterminant, qui pallie un désistement social et culturel. Nous avons pu mesurer l'impensé du métier à l'échelle nationale : on peut déplorer la décentralisation de l'organisation du travail, le défaut de formation, l'hétérogénéité des conditions d'exercice et la pauvreté de la législation en termes de sécurisation du domicile. Ce sont les associations qui expérimentent, innovent. Toutefois, la pérennité de ces avancées est mise en péril par les fluctuations budgétaires. Les aides que nous avons rencontrées ont témoigné d'un quotidien généralement éprouvant, passé en partie dans les transports, consacré en partie à l'attente, où elles sont exposées à des risques professionnels et à des violences. À cela s'ajoute un défaut de reconnaissance. C'est encore un travail de plus pour l'aide à domicile, qui doit « la chercher en elle », sans pouvoir néanmoins compenser la faiblesse de sa rémunération. Durant nos recherches, nous avons pu identifier plusieurs formes de discrimination sociale (âgistes, classistes, sexistes, *etc*) à l'origine du manque de visibilité et de considération.

Pour tenir face à la pénibilité du travail, les aides à domicile, nous semble-t-il, se recentrent sur leurs bénéficiaires. Pascale Molinier, spécialiste de la psychologie du travail, avance que l'affection pour la personne dans le travail du *care* est souvent « une défense psychologique pour tenir », parfois même une « une modalité de survie psychique dans une situation d'exploitation particulière²¹ ». Cet investissement personnel auprès de la personne est également nécessaire dans un métier qui ne fonctionne pas si l'on s'en tient aux prescriptions externes. Le soutien moral et affectif, la vigilance constante et l'adaptation des services à la personne relèvent d'initiatives personnelles. Les aides à domicile ont donc tendance à développer leur propre éthique de travail. Ainsi, elles mènent ce double jeu entre relation professionnelle et proximité humaine, dont la mise en équilibre nécessite un travail constant. Avec l'expérience, elles prennent conscience de leurs limites physiques et psychologiques, et mettent en place des stratégies pour les faire respecter.

Pour Anne, le « bon côté du métier », c'était d'amener du bonheur dans la vie de personnes seules. Finalement, c'est sans doute la beauté du travail de l'aide à domicile qui nous a sans doute le plus frappées au cours de notre étude. Ces travailleuses et travailleurs du quotidien permettent à des personnes fragilisées par la vieillesse et la maladie de continuer à vivre à leur domicile. Ces dernières, souvent dépossédées de capacités

²¹ MOLINIER Pascale, « Le care : ambivalences et indécences », *Revue Sciences Humaines*, n°177, décembre 2006, p.37.

motrices et d'une part importante de sociabilité, gardent au moins grâce à elles le droit de conserver un « chez-elles ». Ainsi, les aides sont un point d'appui majeur pour des populations souvent mises à la marge de la société, parfois oubliées jusque dans leur famille. Elles qui viennent *a priori* pour effectuer des tâches bien précises, apportent au foyer quelque chose d'inquantifiable et d'inestimable : un soutien moral et un réconfort humain. Les trois aides que nous avons rencontrées nous ont spontanément parlé des moments « magiques » qu'elles ont pu partager avec les bénéficiaires. Robin a évoqué les ateliers cuisines qu'il improvisait avec eux. Anne s'est souvenue du jour où elle avait loué pour une personne à mobilité réduite un vélo-taxi, avec lequel ils avaient fait le tour du marché de Noël. Elda a elle l'habitude de se promener avec un de ses bénéficiaires dans son quartier parisien. À chaque fois qu'ils passent par une nouvelle rue, ils essaient de se renseigner sur son histoire. Tous deux « partent à la chasse » des statues, des fontaines et des monuments, et cherchent ensemble le nom des fleurs qu'ils croisent sur leur chemin.