Emplois de service : nouvelle domesticité ou gisement d'emplois ?

Les emplois de service représentent un secteur ambivalent dans lequel beaucoup d'emplois ont été créés – ou « blanchis » – depuis la déclaration de Martine Aubry au début des années 1990 selon laquelle ils représentaient de véritables « gisements d'emplois ». Mais de quels emplois parle-t-on ? Les emplois de service contribuent-ils à réinventer ou rebaptiser de vieux métiers de femmes, issus de la domesticité et du secteur sanitaire et social, ou bien renvoient-ils à la création d'emplois dignes de ce nom, c'est-à-dire non précaires, qualifiés, peu flexibles et à temps complet ?

Tania Angeloff,
université Paris-
Dauphine (IRISES),
chercheuse associée
à ETT-CMH (École
normale supérieure).

Les « emplois de service » désignent ici les emplois du secteur de l'aide à domicile. Les mots ne sont pas seulement porteurs de sens, ils portent la trace de leur histoire au même titre qu'ils façonnent cette histoire. Remise au goût du jour au début des années 1990, dans un contexte de lutte contre le chômage, l'expression « emploi de service » a une double connotation, à l'image de son histoire. À l'heure où le droit à l'emploi semble remis en cause, le terme « emploi » est valorisé et valorisant pour la personne qui en occupe un. Tandis que le mot « service », qu'on le veuille ou non, fait écho dans l'imaginaire collectif soit au service religieux et au bénévolat, soit à la servilité. De quel type de service s'agit-il ? Au service de qui ? À quels types de métiers et de personnels renvoient-ils ? Le dispositif législatif récent¹ a-t-il contribué à créer des emplois durables et à temps plein ou, au contraire, n'a-t-il fait qu'officialiser de vieux métiers dévalorisés et largement développés dans l'économie informelle ? Au cœur de la question des emplois de service à domicile, c'est leur caractère fortement sexué, précaire, inégalitaire et dévalorisé qui ressort. Dans un premier temps, il s'agira de retracer l'historique des emplois de service et de voir qui les occupe. Ensuite, on s'intéressera à la question de leur professionnalisation. Enfin, on évoquera la question de la violence concrète et symbolique présente dans ces métiers et de son possible retournement.

Emplois de service et aide à domicile : état des lieux

Les emplois de service à domicile sont avant tout des « métiers de femmes » [1]² et ont une double origine : domestique et sociale. Ils renvoient à toute une nébuleuse de métiers domestiques – c'est-à-dire qui servent et sont effectués à domicile d'une part, et qui ont un contenu « domestique » et sont, à ce titre, en majorité féminins d'autre part : femme de ménage, femme de chambre, cuisinière, dame de compagnie, garde d'enfants, aide à domicile pour personnes dépendantes, âgées ou handicapées. D'après le Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (Rome), les appellations sont nombreuses : aide à domicile, aide familiale, aide ménagère, aide aux personnes âgées, assistant(e) familial(e), auxiliaire social(e), auxiliaire de vie, garde-malade, travailleuse familiale. La définition du métier est très large.

Leur double origine distribue ces emplois dans des catégories légales et des secteurs différents, notamment du point de vue des conventions collectives.

Mais, au-delà de ces différences statutaires et légales, ce sont les similitudes qui l'emportent. Une majorité de femmes exercent ces emplois (99 % des employés à domicile sont des femmes) [2]. Il s'agit en majorité de femmes d'âge moyen – la moyenne d'âge est de 42 ans, contre 40 ans pour l'ensemble des actives en France. En outre, bien que les enquêtes statistiques ne fassent pas apparaître cette caractéristique, notamment pour des questions légales de

1. Dans les années 1990, la création d'associations mandataires, prestataires et intermédiaires ainsi que le dispositif du chèque emploi-service visent à la fois au développement des emplois de service et à leur inscription dans l'économie formelle.

2. Les chiffres entre crochets renvoient à la bibliographie en fin d'article.

construction des questionnaires, les enquêtes empiriques [3, 4] révèlent que, dans certaines régions, on trouve parmi les employées de l'aide à domicile, notamment parmi celles travaillant auprès des personnes âgées [5], une majorité de femmes d'origine nord-africaine, africaine subsaharienne ou d'Outre-mer.

Les intervenant(e)s à domicile aident ou remplacent toute personne rencontrant des difficultés passagères ou permanentes. Elles ont un rôle dans l'accomplissement des actes essentiels de la vie courante (toilette, préparation des repas, ménage, courses, démarches administratives). Les interventions effectuées à domicile sont plus ou moins importantes en termes de temps de travail et varient selon le degré de dépendance et la solvabilité de la personne aidée. La nature des besoins de la personne aidée explique que l'emploi, exercé au domicile de la personne aidée, soit le plus souvent à temps partiel avec des horaires décalés (début ou fin de journée, nuit et fin de semaine). La nature du métier implique une flexibilité dans le temps de travail et le contenu des tâches.

Depuis 1990, les emplois non qualifiés ayant le plus participé à la croissance de la population active sont occupés à 80 % par des femmes. Avec un effectif qui passe de 780 000 en 1982 à 940 000 en 1990 puis à 1 350 000 en 1999 et finalement à 1 700 000 en 2001, les « personnels des services directs aux particuliers »

occupent une part de plus en plus importante dans ce processus. En particulier, la PCS « assistantes maternelles, gardiennes d'enfants et travailleuses familiales » a enregistré, ces quinze dernières années, la plus forte création d'emplois.

Ces emplois féminins renvoient à plusieurs problématiques sociologiques de manière directement lisible ou au contraire sous-jacente. En premier lieu, se trouve posée la question de la naturalisation des compétences féminines au travail : l'aspect du travail domestique est une exportation des tâches domestiques effectuées dans la famille vers le monde du travail, avec la dévalorisation financière et symbolique que cela suppose. En second lieu et en continuité, ces emplois renvoient à la notion d'emplois « serviles » (André Gorz)³ : par le contenu des tâches, mais également du fait du lieu de travail et de l'individualisation du rapport de travail, tous facteurs qui précarisent la salariée. Plus subrepticement, la question du temps de travail (et du temps partiel en particulier) apparaît également en liaison avec celle de la précarité salariale mais aussi de la flexibilité du temps et du lieu de travail. Enfin, la notion de professionnalisation se trouve posée de manière sinon paradoxale, du moins ambivalente, compte tenu de la réalité du recrutement et du fonctionnement du secteur. En quoi la transformation d'un savoir profane (non diplômé) en savoir social et professionnel participe-t-il de la professionnalisation ou au contraire en menace-t-il le processus ?

3. Gorz André, *Métamorphoses du travail. Quête de sens. Critique de la raison économique*, Paris, Galilée, 1988, cité par Michel Lallement, « Emploi familial et démocratie : de quelques difficultés à faire bon ménage », *Cahiers du Mage*, 1996, n° 4, p. 89-102.

L'enquête

Ce texte se fonde sur un travail de terrain conduit de 1997 à 2000, lors d'un travail de thèse. L'enquête avait consisté pour une part à suivre, plusieurs mois durant, plusieurs aides à domicile travaillant auprès de personnes âgées dans deux associations : l'une en région parisienne, l'autre en milieu rural dans la région PACA

(Provence, Alpes et Côte d'Azur). Un terrain plus approfondi de plu-

sieurs mois m'avait conduite à cette époque à me rendre au domicile d'une personne en fin de vie plusieurs jours par semaine pour faire de l'observation participante avec deux aides à domicile – une femme et un homme – qui, fait rare dans le secteur, travaillaient 24 h/24 chez une vieille dame atteinte d'Alzheimer. Cette enquête ethnographique m'avait permis d'observer les interactions des employés à domicile avec les

différents acteurs : infirmière, aide-soignante, kinésithérapeute, famille et, plus concrètement, cela m'avait également permis de me rendre compte de ce que les soixante entretiens du corpus constitué évoquaient ou au contraire taisaient pudiquement : à savoir l'enfermement à domicile, l'anxiété face à la déchéance et à la démence de la personne âgée, l'absence de formation et d'accompagnement psychologique pour faire face à cette réalité au travail et l'immense sentiment de solitude professionnelle. L'enquête s'est achevée il y a plus de sept ans. Les données qui pouvaient être réactualisées le sont ici. Pour ce qui concerne l'analyse à partir du terrain, des discussions poursuivies avec des collègues travaillant sur ce même secteur montrent que les situations de travail n'ont que très peu évolué pour ce segment professionnel des aides ou employées à domicile dans un secteur plus vaste, comme nous le verrons.

Temps de travail et (dé)professionnalisation

On commence à parler de formation – à défaut de professionnalisation – au début des années 1990. Le chômage est à son plus haut point à l'époque (14%) et l'enjeu est de « blanchir » des emplois de l'économie informelle pour faire diminuer le nombre des chômeurs. Le contexte démographique joue également un rôle : il s'agit d'ouvrir de nouvelles voies en matière de politique du troisième âge et de politique familiale, pour faire face au vieillissement de la population, pour développer le maintien à domicile et, enfin, pour diversifier les modes de garde au regard de la croissance du travail des mères, de la monoparentalité et de la bi-activité des couples.

Dans cette perspective, la loi du 31 décembre 1991 encourage la création d'associations dites « associations mandataires ». En mettant en relation un employeur (particulier ou famille) avec une aide à domicile, ces associations ont pour vocation de développer le caractère légal de ces emplois et de

répondre à la demande des familles. En plus de dix ans, ces associations ont connu une croissance spectaculaire, preuve que le secteur de l'aide à domicile s'est véritablement développé. Auparavant, c'était le gré à gré qui fonctionnait, porté par le bouche-à-oreille, véritables agences de recrutement.

Cependant, le blanchiment économique de ces activités, en liaison avec le dispositif de réduction d'impôts depuis 1996, n'a eu pour corollaire ni une augmentation du temps de travail, ni une véritable valorisation – financière et symbolique – de ces emplois. Pourquoi ? En raison de l'organisation du travail, de l'origine et la nature de ces emplois. L'analyse du temps partiel s'avère intéressante ici.

Le temps de travail représente un angle mort de l'analyse des « professionnels » du secteur (entendons les travailleurs sociaux, souvent des travailleuses, les formateurs et formatrices, les responsables d'associations et les décideurs politiques). Or, c'est à temps partiel que le secteur de l'aide à domicile a pris son essor dans l'économie formelle depuis le début des années 1990. De ce point de vue, l'officialisation de ces métiers n'a rien changé. Le plus souvent, c'est seulement quelques heures par jour ou par semaine que les particuliers ont besoin d'une employée, ou ont les moyens de la rémunérer, et ce, en dépit des mesures de déductions fiscales et d'exonération des charges sociales. Selon une enquête récente, la moyenne du temps de travail est de 70 heures par mois et seules 5 % des aides à domicile travaillent à temps plein, soit plus de 165 heures par mois [2].

La flexibilité du temps de travail conditionne une flexibilité et une incertitude salariales. Les employées le savent d'emblée et semblent résignées sur cette question qui ne vient pas spontanément si on ne les interroge pas sur la question du salaire. Tout se passe comme si le rapport salarial était d'emblée intériorisé comme un rapport atypique.

Comment expliquer une telle situation ? Cela est dû, en partie, au régime juridique particulier du contrat de travail dont bénéficient les emplois de l'aide à domicile. Par exemple, aucune durée minimale de travail n'est garantie ; la stipulation de la durée du travail sur les jours de la semaine ou les semaines du mois n'est pas obligatoire.

Ce sont les régimes dérogatoires à la règle collective, régimes spécifiques au secteur et à ces métiers qui rendent possible une certaine forme de « disponibilité totale ».

UN EXEMPLE : LA MENSUALISATION

La mensualisation a été rendue obligatoire, sauf pour quelques emplois, par la loi du 19 janvier 1978. Cette loi a notablement modifié le rapport au travail, plusieurs études sociologiques l'ont montré.

Dans la pratique, les aides à domicile ne sont pas rigoureusement soumises à cette loi. Même si les conventions collectives du secteur de l'aide à domicile y font référence, dans les faits la mensualisation est rarement appliquée. Car, dans ce secteur, les employeurs ignorent la loi et la rémunération est faite à l'heure et rarement lissée sur le mois : « Pour 15 heures hebdomadaires, le salarié devrait être rémunéré sur la base de 15 multiplié par 52 [semaines] divisé par 12 [mois], soit 65 heures par mois. Le paiement « à l'heure » permet aux employeurs d'échapper au paiement des jours fériés, à l'octroi des congés payés pour événements personnels, à l'indemnité différentielle de maladie aux salariés comptant une ancienneté suffisante. » [6, p. 239-240].

La mensualisation est le produit d'une construction juridique et sociale faite pour des emplois industriels ou de service mais initialement à horaire régulier et à temps plein. Les emplois de service sont à contre-courant de ces normes : les horaires de travail ne sont pas toujours réguliers et, quand ils le sont, ils sont très rarement à temps plein (5% des aides à domicile) et, surtout, rarement sur un seul contrat de travail. Le temps plein est plus souvent le fruit du multi-emploi (à noter que les chiffres sur le multi-emploi sont quasi inexistantes en France), bien que des statisticiens (comme François Héran) considèrent que cette forme d'emploi se soit beaucoup développée ces vingt dernières années en France.

Ce qu'il faut retenir c'est la difficulté, sinon le paradoxe, à vouloir faire entrer des emplois totalement atypiques du fait d'un régime salarial (et temporel) particulier dans une norme dominante.

Au moins autant que le temps de travail, la faible qualification de ces emplois conditionne leur faible rémunération. Mais cette dernière se voit renforcée par une structure du métier particulière que les conventions collectives entérinent ou renforcent. Ainsi, l'ancienneté prise en compte correspond à une ancienneté chez le même particulier. Dès qu'elle quitte son employeur (par exemple après le décès de ce dernier), une aide à domicile peut avoir vingt ans d'ancienneté dans le métier, elle repart légalement à zéro avec son nouvel employeur. Même quand elles tentent d'aller à l'encontre des conventions collectives, les associations mandataires se heurtent à la question de la solvabilité des familles employeuses. Les chiffres de l'Union nationale des associations de soins à domicile⁴ parlent d'eux-mêmes : en 2002, une débutante touche un salaire brut horaire de 6,67 €, une aide à domicile de niveau 5 sans ancienneté, c'est-à-dire au sommet dans l'échelle des compétences, touchera un salaire brut horaire de 7,40 €, et la même aide à domicile après dix ans d'ancienneté percevra 8,14 €. Le montant indiqué est exprimé avant déduction des charges sociales salariales.

“On observe une volonté affichée de qualifier les métiers de l'aide à domicile”

Or, cette non-reconnaissance salariale conditionne une non-reconnaissance professionnelle. Il est très difficile de valoriser socialement une activité sensible, touchant à l'intimité et à la dignité de la personne, et souvent des personnes qui sont les plus proches des employeurs – parents dépendants ou enfants à charge – quand le salaire reste très faible.

Que ce soit en matière de temps de travail, de certification/qualification, de rémunération, la même volonté de rationaliser l'organisation du travail se heurte au caractère fortement incertain de ces emplois.

Quelle professionnalisation pour quelles employées ?

Ces dernières années, il a été souvent question de la professionnalisation du secteur. Comme dans le secteur du nettoyage où le discours officiel est en totale contradiction avec les pratiques et représentations à l'œuvre dans les espaces de travail, on observe une volonté affichée de qualifier (aux deux sens du terme : donner un nom et instruire une qualification professionnelle) les métiers de l'aide à domicile.

Dans ce contexte, le débat sur la formation prend toute sa place. L'argument avancé est à la fois légal et symbolique : il s'agit de donner des garanties au particulier employeur, tout en reconnaissant les compétences de l'employée. En 1998, un diplôme appelé Cafad – certificat d'aptitude à la fonction d'aide à domicile – est mis en place et immédiatement controversé. À l'époque, on m'a demandé de participer aux jurys du Cafad dans le Val-de-Marne, un département du sud-est parisien. En quoi cela consistait-il ? Tester des compétences (les candidates étaient jeunes – 18-22 ans – et en grande majorité d'origine africaine ou antillaise, et inscrites dans des dispositifs d'insertion professionnelle).

Comment ces compétences étaient-elles testées ? Par jeux de rôle dans une « maison témoin » avec des acteurs professionnels qui, au chômage, travaillaient eux-mêmes comme auxiliaires de vie auprès de personnes âgées.

La responsable du centre de formation clamait à qui voulait bien l'entendre qu'il ne s'agissait pas de diplômer des « compétences féminines ». Or, dans le dispositif de formation, ce n'était ni des compétences de soins infirmiers (premiers secours par exemple), ni des notions psychologiques de base ou encore des notions de comptabilité qui étaient inculquées aux jeunes filles, mais bien des compétences domestiques fortement sexuées : comment repasser le linge ? Comment faire la vaisselle tout en surveillant l'enfant ou la personne âgée atteinte d'Alzheimer ? Les grilles d'évaluation se fondaient sur la polyvalence, la rapidité de réaction, les qualités techniques (le repas était-il bien préparé ?) et psychologiques. Dans ces conditions, comment qualifier (donner une certification et nommer) des métiers à fort contenu domestique ? Dans les termes mêmes où le débat s'est trouvé posé, la réponse ne pouvait être que paradoxale. On peut toutefois noter que les centres de formation (bien souvent aussi centres

4. www.unassad.net

d'évaluation) ont largement profité de cette manne économique de formation au Cafad. En mars 2002, ce diplôme est remplacé par le DEAVS – diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale. Ce dernier permet d'augmenter le volume d'heures de formation, d'être ouvert à la formation initiale et enfin il autorise la « validation d'acquis professionnels ». Mais dans quel cadre faire entrer la candidate qui a élevé ses enfants, puis s'est occupée pendant plusieurs années d'un parent dépendant : formation initiale ? acquis personnel ? acquis professionnel en dehors de toute professionnalisation reconnue ? De telles situations sont courantes et renvoient à tout le débat sur la définition d'une profession.

Le travail n'a pas été fait, mais il serait nécessaire aujourd'hui de conduire une recherche pour voir à qui a profité la professionnalisation du secteur. Les acteurs et défenseurs du Cafad ont très vite senti le vent tourner et se sont attachés à qualifier avant tout les responsables d'association et à former des formateurs, entreprise plus « porteuse » économiquement et plus prestigieuse socialement. Certain(e)s ont même été recruté(e)s à des chaires de professeur sans doctorat de troisième cycle dans des universités de province, pour dispenser cette formation de formateurs dans des formations continues spécialisées dans les secteurs sanitaires et sociaux. Un tel processus est assez comparable aux résultats des études conduites par Gérard Mauger sur l'exclusion. Ce dernier montrait que, dans la lutte contre l'exclusion, les dispositifs d'insertion avaient le plus profité aux classes moyennes (formateurs, animateurs, travailleurs sociaux) mais certainement pas aux publics considérés comme « exclus ».

Le constat semble être le même dans le secteur des emplois de service. À preuve, la prolifération d'associations mandataires en liaison avec le développement du secteur dans l'économie officielle. À cet égard, le secteur a créé de l'emploi... pour les plus qualifiées des employées (toujours des femmes en majorité) : diplômées d'un BTS (affaires sanitaires et sociales) ou de l'université en AES (administration économique et sociale), d'origine française, issues de la classe moyenne. Les plus nombreuses du secteur, l'armée de l'ombre, les employées à domicile, n'ont pas profité de cette professionnalisation affichée.

Quelques éléments théoriques relatifs à la sociologie des professions suffisent à montrer que l'on ne peut pas prétendre que le secteur a connu une profes-

sionnalisation réussie pour les principales actrices des emplois de service, à savoir les aides à domicile.

Si l'on reprend la définition interactionniste des professions, une profession au sens plein du terme est une occupation qui a subi un travail langagier lui permettant d'acquérir une assise institutionnelle. Pour les interactionnistes, c'est par un jeu d'interactions entre les candidats professionnels et les différents acteurs (politiques, institutionnels, les clients) que ce travail langagier s'opère et vise à spécifier des compétences particulières qui reposent sur une division du monde entre l'univers profane et l'univers savant (professionnalisé). Anne-Marie Arborio [7] a étudié dans cette perspective la professionnalisation des aides-soignantes quand le « sale boulot fait le métier » ; autrement dit, savoirs profanes et savoirs pratiques s'articulent et sont revendiqués au titre de compétences spécifiques par les aides-soignantes dans un univers hospitalier professionnalisé et rationalisé. Or, cela était impossible et ne s'est donc pas produit dans le secteur de l'aide à domicile. En effet, on se trouve aux prises avec un univers professionnalisé qui échappe à toute forme de rationalisation (travail au domicile des personnes, horaires de travail ne permettant pas de se fédérer en groupe professionnel, ni de sentir une appartenance à un collectif de travail).

L'approche sociologique, dite « stratégique », des professions considère comme profession toute occupation ayant réussi à opérer sa clôture sur le marché du travail [8]. En d'autres termes, une profession est un marché du travail « fermé ». Cela revient à admettre que seuls les professionnels peuvent effectuer les tâches prescrites. Une telle forme de professionnalisation requiert certes une reconnaissance légale, mais cette dernière ne suffit pas. Une autonomisation des professionnels s'avère nécessaire. Or, plusieurs facteurs rendent impossible toute cohérence professionnelle parmi les employées de l'aide à domicile comme on le verra par la suite : structure de l'emploi, organisation du travail, hétérogénéité des parcours, anomie professionnelle, etc.

En dépit des textes de loi, dans la pratique, le marché du travail de l'aide à domicile, reste donc un marché du travail ouvert où, par exemple, s'il peut être attesté par une expérience personnelle et familiale, le bouche-à-oreille fonctionne toujours comme mode de recrutement. À cet égard, le texte de loi révèle une volonté de rendre socialement plus

légitime, et donc plus valorisée, une activité où le contenu des tâches et le matériau humain sont difficilement objectivés et objectivables. Le statut paradoxal de ces emplois reste prééminent. Car comment valoriser par un diplôme une activité au contenu psychologique patent, sans avoir la marge de manœuvre économique pour pouvoir augmenter la rémunération, véritable garante d'une certaine forme de reconnaissance dans nos sociétés ? C'est sur l'articulation entre le temps de travail, le contenu domestique implicite ou explicite des tâches et la rémunération que la question de la reconnaissance achoppe. Cette dernière se manifeste également lors des négociations de branche sur le temps de travail

Ce trait est lisible, non seulement dans la composition de la main-d'œuvre, presque exclusivement féminine, dans le contenu des tâches domestiques qu'ils impliquent, même dans le cadre d'une simple prise en charge « psychologique ». Ces emplois participent de la « naturalisation » professionnelle des principaux stigmates qu'on retrouve dans une certaine mesure dans les secteurs les plus féminisés de l'économie. Même quand ils sont supposés requérir des compétences particulières, comme le reflètent les débats et arrêtés [9] sur la professionnalisation du secteur, ces compétences demeurent fortement sexuées. Qu'elles soient revendiquées par les associations qui recrutent, directement ou indirectement, par les centres de formation ou par les employées elles-mêmes.

Le fait que, dans la grille de rémunération, le

salaire augmente en fonction de la disparition des tâches proprement domestiques au profit d'activités d'ordre moins matériel, davantage « psychosociales », sous-tendues par une qualification « sur papier », étaye l'hypothèse selon laquelle la professionnalisation exige une qualification autre que domestique. En tout état de cause, les problèmes posés par ces emplois trouvent également leur source dans les représentations qu'ils suscitent de leur origine à aujourd'hui.

Des rapports salariaux dominés ?

La nature de la relation salariale est ici plus qu'ailleurs fortement dissymétrique. Le parallèle entre le versant domestique de l'histoire du secteur de l'aide à domicile et l'analyse idéale-typique en termes d'autorité⁵ laisse entrevoir des liens confirmés par l'aspect actuel de « service » de ces emplois tertiaires qui peuvent se muer en emplois « serviles » (A. Gorz). On pourrait d'ailleurs multiplier à l'infini les témoignages d'employées, tel celui de Sophie : « Des week-ends, on n'en a pas. Quand on part en week-end, c'est tout un problème. Au niveau des personnes âgées [...] à croire qu'on n'a pas le droit à des congés. On est leur chose, c'est terrible ! »⁶.

Si l'on emprunte au modèle d'analyse webérien des différentes formes d'autorité, qu'observe-t-on ? À côté de cette autorité traditionnelle, la contractualisation de ces emplois renvoie à une autorité de type rationnel légal avec des règles et des normes lisibles dans les accords de branche et dans les

5. Weber Max, *Économie et Société* (1922), Agora, 1995, tome 1, p. 301.

6. Cité par Tania Angeloff [4, p. 175].

conventions collectives. Or, l'exemple de la mise en place de la réduction du temps de travail montrerait que, loin de corriger l'autorité traditionnelle, l'autorité rationnelle la renforce. Inversement, liée au rapport de travail, à l'organisation et au contenu du travail, l'autorité traditionnelle peut soit redoubler soit oblitérer un type d'autorité rationnelle légale (qui s'actualiserait dans le contrat de travail). Elle est susceptible de la redoubler dans le cas de la convention du particulier employeur ; elle peut l'occulter dans les autres cas (aide à domicile en milieu rural, employée du centre communal d'action social, etc.). Cette logique convergente des deux formes d'autorité s'explique notamment par la faible présence des principales concernées lors des négociations, à savoir les aides à domicile elles-mêmes. Dans l'accord de branche sur la réduction du temps de travail, les signataires en présence nous indiquent cette absence : à l'exception peut-être du Syndicat national autonome de l'aide à domicile en milieu rural (SNAPADMR), où les plus qualifiées d'entre elles (celles qui

repose sur la croyance en la hiérarchie, croyance qui confirme le respect et accentue l'obéissance. Dans le contexte de l'aide à domicile, le fait de s'occuper de tâches globalement peu valorisantes d'un point de vue social restaure une hiérarchie traditionnelle des corps où l'aide à domicile peut se retrouver sous tutelle et privée de liberté jusque dans ses temps de pause ou dans son temps libre. Par exemple, beaucoup de témoignages évoquent une impossibilité à prendre une pause, ne serait-ce que pour aller aux toilettes, face aux sollicitations répétées et constantes de la personne aidée. D'autres évoquent leur passage, en dehors de leur temps de travail, « pour vérifier que tout se passe bien »... Dans ces conditions, la rationalité légale, instituée par le contrat de travail, est un moyen de sortir de ce temps implicitement contraint ou alors informel en fixant les limites légales : au contenu des tâches, au statut de l'emploi, au rapport employeur et employé, au temps du travail, etc. Autrement dit, la porosité aux frontières se retrouve dans les subjectivités des individus : si le contrat de travail est supposé offrir une garantie à la personne

“ Si le contrat de travail est supposé offrir une garantie à la personne aidée, il constitue aussi une protection pour la salariée ”

effectuent les soins infirmiers à domicile) sont représentées, les autres syndicats ne sont pas représentatifs de leur groupe professionnel, que ce soit la Fédération nationale des syndicats des services de santé et services sociaux (CFDT), la Fédération nationale des syndicats chrétiens des personnels actifs et retraités des services de santé et des services sociaux (CFTC), la Fédération des personnels des organismes sociaux (CGT) ou enfin la Fédération nationale de l'action sociale Force Ouvrière (CGT-FO). Les employées de l'aide à domicile y sont rarement représentées.

Quoi qu'il en soit, l'autorité traditionnelle dont ces emplois constituent un idéal-type reste implicitement présente, même refoulée, quand elle n'est pas affichée ostensiblement. Or, de cette forme d'autorité découle une contrainte intériorisée par les acteurs puisqu'elle

aidée, il constitue aussi une protection pour la salariée. Mais l'enquête de terrain révèle qu'elle n'est pas une digue suffisante pour lutter contre les contraintes symboliques et réelles. Quel que soit le type de convention collective, les employées qui parviennent à se dégager le mieux des contraintes temporelles et spatiales restent celles qui sont le mieux dotées en capital culturel et social.

Le possible retournement de la violence symbolique

Les employées à domicile ont une conscience aiguë de l'enjeu temporel : elles tentent, dans certains cas, d'en inverser le rapport de force et de domination, en acceptant de « donner de leur temps » ou en tentant, dans certaines circonstances, de le « monnayer » symboliquement. En effet, l'on n'a pas évoqué ces

heures « parallèles », non rémunérées, celles que certaines ne comptent que lorsqu'on les interroge précisément sur la question de l'emploi du temps. Les impondérables (retard des parents ou de la famille, le soir, pour prendre le relais), les demi-heures de séparation difficile (face à l'angoisse de la personne âgée de se retrouver seule). Souvent, les aides à domicile consentent à rester un peu plus longtemps « pour rien », pour un sentiment qui ressemble à de la reconnaissance de soi, à de l'estime personnelle face à l'image très dévalorisée qu'elles ont souvent de leurs compétences et de leur métier. Certes, rien de tout cela n'est quantifiable. Mais cette attitude est perceptible d'entretien en entretien, surtout quand la famille n'est plus solvable au-delà d'un certain nombre d'heures. Certaines aides à domicile disent avoir tendance à faire des heures supplémentaires gratuitement dans les ménages les plus défavorisés socialement. De même apparaît, de manière diffuse, l'attitude opposée : le refus net de rester cinq minutes de plus ou l'ostentation de ce temps accordé, dans le désir de montrer à certains employeurs que le temps a un coût.

Le temps cristallise donc la domination de la salariée (ne serait-ce que par le salaire qu'il conditionne) mais également son possible retournement. Dans un univers professionnel où les frontières sont flottantes, il constitue une « zone d'incertitude » au sens où la définit la sociologie des organisations et donc le cœur

d'un rapport de pouvoir où la partie n'est pas gagnée d'avance dans des « règles du jeu » encore mal définies aujourd'hui.

Un rapport salarial précaire

En conclusion, l'étude de la main-d'œuvre, de la structure de l'emploi et du temps de travail mettent en évidence l'insuffisance de régulation dans le secteur de l'aide à domicile pour en faire un champ professionnel constitué et autonome, c'est-à-dire, suivant la définition des sociologues des professions, un « marché du travail fermé »⁷. L'emploi dans l'aide à domicile montre au contraire un marché du travail totalement soumis aux aléas de l'hétérogénéité du personnel, aux contrats de travail écartelés entre la volonté de s'aligner sur la norme dominante de l'emploi et l'impossibilité à le faire, et enfin une flexibilité très grande du temps de travail qui fragilise en retour le rapport salarial et renforce l'instabilité professionnelle. Le marché du travail des aides à domicile est ouvert « aux quatre vents » de salariées qui y arrivent souvent par « choix négatif », « faute de mieux » et de manière transitoire, même si elles finissent par faire de cette transition une situation d'emploi à part entière. Le maillon faible de la volonté affichée, depuis une dizaine d'années, de professionnaliser ces activités réside dans ces paramètres aux frontières incertaines et fragiles autant que dans la précarité et l'image peu valorisée de ces emplois tertiaires. //

7. Dubar Claude, Tripier Pierre, *Sociologie des professions*, Paris, Armand Colin, 1998.

Bibliographie

Références citées

- [1] PERROT M., « Qu'est-ce qu'un métier de femme ? », *Le Mouvement social : « Métiers de femmes »*, Paris, Les Éditions Ouvrières, 1987, n° 140, p. 3-8.
- [2] BRESSE S., « Le personnel des services d'aide à domicile en 1999 », *Études et Résultats*, mars 2004, n° 297.
- [3] CAUSSE L., FOURNIER C., LABRUYÈRE C., *Le Développement des emplois familiaux. Effets sur les métiers de l'aide à domicile*, Céreq, 1997, n° 121.
- [4] ANGELOFF T., *Le Temps partiel : un marché de dupes ?*, Paris, Syros, 2000.
- [5] AVRIL C., « Quel lien entre travail et classe sociale pour les travailleuses du bas de l'échelle ? L'exemple des aides à domicile auprès des personnes âgées dépendantes », *Lien social et Politiques*, 49/89, RIAC/IRCD, printemps 2003, p. 147-154.
- [6] KERBOUC'H J.-Y., « Le Groupement d'aide aux personnes », *Approche juridique*, n° 3, p. 211-243.
- [7] ARBORIO A.-M., *Un Personnel invisible. Les aides-soignantes à l'hôpital*, Paris, Anthropos, 2001.
- [8] PARADEISE C., « Les professions comme marchés du travail fermés », *Sociologie et Sociétés*, 1988, XX-2, p. 9-21.

- [9] ROME - Répertoire opérationnel des métiers et des emplois, ANPE, Paris, La Documentation française, 1999.

Autres références

- ANGELOFF T., « Employées de maison, aides à domicile : un secteur paradoxal », in Weber F. et al., *Charges de famille. Dépendance et parenté dans la France contemporaine*, Paris, La Découverte, 2003, coll. « Enquêtes de terrain », p. 165-186.
- AVRIL C., « Les compétences féminines des aides à domicile ? », in Weber F. et al., *Charges de famille. Dépendance et parenté dans la France contemporaine*, op. cit.
- CACQUAULT M., « La féminisation d'une profession signifie-t-elle une baisse de prestige ? », *Travail, genre et sociétés*, 2001, n° 5, p. 93-115.
- Cahiers du Mage*, « Emplois de service et démocratie », 1996, n° 4.
- FRASSE G., *Femmes toutes mains. Essai sur le service domestique*, Paris, Seuil, 1979.
- TRONTO J. C., *Moral Boundaries. A Political Argument for an ethic of Care*, NY, London, Routledge, 1993.