



HAL
open science

L'emploi direct des aides à domicile par les titulaires de l'APA : entre confiance et dépendance

Olivier Crasset

► **To cite this version:**

Olivier Crasset. L'emploi direct des aides à domicile par les titulaires de l'APA : entre confiance et dépendance. 6e Colloque international du Réseau d'Études International sur l'Âge, la Citoyenneté et l'Intégration Socio-économique (REIACTIS) SOCIÉTÉ INCLUSIVE ET AVANCÉE EN ÂGE, Feb 2020, Metz, France. hal-03228298

HAL Id: hal-03228298

<https://hal.science/hal-03228298>

Submitted on 18 May 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

L'emploi direct des aides à domicile par les titulaires de l'APA : entre confiance et dépendance

Résumé

Olivier Crasset

Depuis l'ouverture du secteur de l'aide à domicile à la concurrence, l'un des principes en vigueur est celui du libre choix de l'intervenant de la part de la personne aidée. Ce principe de "libre choix du bénéficiaire", réaffirmé dans la Loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement de 2015, consacre donc la possibilité pour les personnes âgées titulaires de l'APA ou leur représentant, de décider qui seront les intervenants dans l'aide apportée au domicile de la personne concernée, pour autant que cette aide s'inscrive dans le cadre du plan APA qui leur est consacré. Même si ce choix est en pratique contraint par l'offre disponible sur son territoire et qui est en général assez restreinte, différentes solutions sont possibles parmi lesquelles l'emploi direct.

Parmi les formes d'emploi représentées, l'emploi direct concerne environ 20% des aides à domicile travaillant au domicile de personnes âgées dépendantes. Dans ce cadre, la personne aidée se voit attribuer le statut d'employeur. Cette inscription dans une relation de subordination caractéristique du salariat impose donc aux deux parties un certain nombre de droits et de devoirs.

Dans ce cadre, la relation entre la personne âgée et les aides à domicile peut être interrogée, sachant que le niveau de dépendance physique, les capacités cognitives et l'entourage familial sont des facteurs à prendre en compte.

Nous explorerons **plusieurs questions** à partir des données d'une enquête en cours depuis 2018 dans un département de l'ouest de la France s'inscrivant dans le cadre du projet de recherche ANR Profam.

On peut s'interroger premièrement sur **la relation humaine** qui se tisse entre les deux parties. Tout en étant salariées de droits, les aides à domicile en emploi direct bénéficient d'une large autonomie qui les rattache partiellement à l'univers du travail indépendant. Largement motivées par la recherche de relations durables avec leurs employeurs, elles s'écartent volontairement de l'habitude des organisations employeuses consistant à faire tourner leurs salariées de domiciles en domiciles afin d'éviter que se tisse une relation trop empreinte d'affectivité. De leur côté, les personnes âgées recourant à l'emploi direct cherchent précisément à entretenir avec leurs salariées une relation de confiance qui laisse la place aux émotions. La question de **la juste distance**, à la fois empathique et professionnelle, se pose donc avec acuité dans cette configuration. On cherchera à en comprendre les enjeux sans occulter **les rapports de domination** qui peuvent s'établir aux **dépends des personnes – employeuses ou salariées** – présentant une vulnérabilité et en prenant en compte la présence ou l'absence d'un entourage familial.

Deuxièmement, la question se pose de savoir dans quelle mesure les personnes âgées dépendantes ont la **capacité de jouer leur rôle d'employeur**. Celui-ci consiste notamment à **définir les tâches** que les aides à domicile auront à réaliser et à remplir certaines **formalités en ligne** obligatoires. Dans quelle mesure **le droit est-il respecté** dans les arrangements pratiques indispensables au maintien de la personne à son domicile ?

Enfin, à titre d'hypothèse en cours d'analyse, on cherchera à identifier dans quelle mesure les besoins exprimés par les personnes âgées varient au fil du cycle annuel et dans quelle mesure les aides à domicile peuvent y répondre alors que le secteur est en manque de main d'oeuvre, particulièrement lors de la période estivale.

Table ronde : La participation des personnes âgées et de leur entourage à la définition des services d'aide à domicile

5 intervenants pour 90 minutes = 12 minutes chacun + 30 minutes discussion

Communication

intro

méthodologie

question/problématique

résultats/analyse : la relation humaine, le travail et le droit du travail

conclusion

L'emploi direct des aides à domicile par les titulaires de l'APA : entre confiance et dépendance

intro

Pour contribuer à cette discussion sur la participation des personnes âgées à la définition des services qui leur sont rendus, je vais examiner le cas d'un dispositif d'emploi qui existe depuis 2004 : le chèque emploi service universel ou Cesu.

Le Cesu permet à tous les particuliers, quels qu'ils soient, d'employer des salariés dans les services à la personne pour faire des tâches variées (baby-sitting, jardinage ...).

Dans le cas des personnes âgées de plus de 70 ans, il y a une exonération de cotisations sociales qui est prévue.

Le dispositif est également accessible aux bénéficiaires des plans APA puisque la loi prévoit que le bénéficiaire peut librement choisir le prestataire qui interviendra (Loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement de 2015).

Un quart des personnes âgées titulaires de l'APA font ce choix et emploient au moins un salarié (Bressé et Puech, 2011).

Cette forme d'emploi qu'on appelle "l'emploi direct" diffère beaucoup des autres formes d'emploi – presataires et mandataires – qui sont plus habituelles dans l'aide à domicile.

Du point de vue du droit, il s'agit bien d'un contrat de travail salarié. A quelques exceptions près (contrats de courte durée ou remplacement), le contrat de travail est un CDI, avec tous les droits et devoir que ça confère aux deux parties.

Dans les faits, on s'écarte d'une relation salariale classique et la situation présente des traits typiques du travail indépendant : le Cesu donne aux aides à domicile une relative autonomie pour fixer leurs tarifs, les tâches qu'elles proposent d'accomplir, leurs horaires et la zone géographique où elles travaillent. Elles ont souvent plusieurs employeurs (jusqu'à 5). La relation de subordination, typique du salariat, n'est pas toujours présente et elle souvent vécue comme une prestation de service, donc assez proche du travail indépendant. Ceci amène à considérer différemment la relation qui s'établit entre les personne aidée/employeuse et l'intervenante/salariée.

Méthodologie

Pour en parler, je vais m'appuyer sur les données produites depuis 2018 dans un département de 'Ouest du pays. J'ai utilisé plusieurs méthodes : des entretiens auprès d'aide à domicile (12) et de professionnels du secteur (11), des visites au domicile de particuliers-employeurs (10) dans le cadre de journées d'observation du travail (6). J'ai également examiné des petites annonces en ligne sur le site du Bon Coin (50) et des forums (Aladom, FB). Donc, une approche qualitative.

question/problématique

Pour comprendre comment fonctionne ce dispositif et s'il permet ou pas aux personnes âgées de participer davantage à la définition de l'aide qui leur est apportée, je vais aborder deux questions :

celle de la relation humaine entre les deux parties et l'activité de travail qui est demandée et réalisée.
+ la question du respect du droit du travail

la relation humaine

Un premier point qui est propice à la participation des personnes âgées, c'est le fait que la loi permet au bénéficiaire de choisir l'aide à domicile qui interviendra à son domicile.

Il faut donc trouver la bonne personne. Souvent, une aide à domicile est recommandée par des connaissances. C'est parfois le souhait d'embaucher telle personne qui incite les personnes pagées à choisir le Cesu

Dans les autres cas, elle est trouvée via des petites annonces (Le Bon coin ou les commerces de proximité).

Il faut alors que les deux parties se rencontrent. Cette première rencontre est un moment important où on discute les termes du contrats : les besoins de la personne, les horaires, le tarif, mais aussi d'autres détails pratiques de la vie quotidienne à première vue moins importants comme le choix des produits ménagers à utiliser, mais qui en disent long sur la personne à qui on a affaire.

Au-delà de ces aspects pratiques, c'est aussi la rencontre de deux personnes qui découvrent si elles ont des caractères compatibles, s'il est envisageable ou pas de passer du temps ensemble chaque semaine.

Il a un rapport de force qui s'établit mais qui n'est pas forcément à l'avantage de l'employeur, certaines aides à domicile étant fortement sollicitées et d'autres pas. Eventuelle période d'essai exigée par l'une ou l'autre des deux parties.

Lorsque ce premier pas est franchi et que l'aide est mise en place, la relation devient régulière et c'est un souhait partagé par les deux parties. Les personnes âgées reprochent souvent aux services d'aide à domicile que les intervenantes changent tout le temps. De même, les aides à domicile estiment qu'elles font un travail de meilleure qualité lorsqu'elles s'occupent toujours des mêmes personnes.

Or, c'est souvent le contraire qui se passe dans les services prestataires et c'est une des raisons qui poussent les personnes âgées et les aidoms à recourir au Cesu.

Cette relation au long cours – qui s'étend sur plusieurs années et éventuellement jusqu'au départ en maison de retraite – est très rassurante pour la personne âgée. Elle n'a pas besoin de tout réexpliquer à des nouvelles intervenantes qui se succèdent chez elle. Elle peut parler à quelqu'un qui la connaît bien, qui connaît ses habitudes, sa santé, sa famille etc. et elle peut accorder sa confiance.

J'ai observé le cas d'une pa désorientée lors de son hospitalisation et qui a comme unique repère son aidom. Celle-ci la rassure et lui explique ce qui se passe, puis va chercher des vêtements chez elle pour lui apporter.

Les personnes âgées sont demandeuses de ce genre de relation, surtout si elles sont éloignées de leur famille.

Le risque qui existe est celui d'une dépendance envers cette relation privilégiée dont la pa ne peut plus se passer. Les aides à domicile doivent donc trouver la juste distance, à la fois empathique et professionnelle.

Par ex : accepter de petits cadeaux pour leurs enfant et en même temps avoir deux lignes téléphoniques pour éviter les intrusions dans leur vie familiale lorsque des pa appellent simplement parce qu'elles ont envie de parler.

Sans cela, elles peuvent être sollicitées à tout moment et se sentir envahies.

Il est important pour elles de bien marquer qu'il s'agit d'une relation professionnelle face à quelqu'un qui risque de devenir affectivement dépendant.

Ce risque de dédondance est souvent dénoncé par les professionnelles du secteur (assistantes sociales) qui établissent un lien avec des cas d'abus de confiance tels que des salaires excessifs.

En effet, le salaire est négocié directement entre l'employeur et l'aide à domicile et dépasse parfois ce qui est pris en compte par le plan APA. Les Cesu sont souvent mieux payées que les autres salariées de l'aide à domicile, mais ces dernières le sont très mal. (Cesu payée entre 10 et 15€/h net, avec un minimum à 8,68€ minimum (smic incluant 10% congés payés). On ne peut pas leur reprocher d'essayer de gagner leur vie décemment, mais ça peut mettre les personnes âgées en difficulté car le département calcule le tarif horaire au coût du smic (21,30€), et si le salaire le dépasse, il y a un surcoût.

Les personnes âgées peuvent être tentées d'augmenter le salaire de l'aide à domicile, mais sans toujours bien comprendre à quoi ça les engage.

Il peut y avoir un reste à charge +/- important pour la pa lorsque le plafond de prise en charge par le département est dépassé ou que le nombre d'heures dépasse ce qui est prévu par le plan Apa.

Un autre risque est celui d'un rapport de domination qui peut s'établir au détriment de l'aidom lorsque celle-ci est vulnérable. Toutes les aidoms ne sont pas en capacité de négocier de bonnes conditions, surtout si elles sont peu diplômées et sans compétences autres que l'entretien du domicile et la cuisine.

Ex : situation d'une pa CSP+ qui bénéficie d'un plan APA. Du lundi au samedi, c'est une entreprise privée qui preste les heures prévues, mais comme elle est plus chère le dimanche, c'est une aidom en Cesu qui vient ce jour là. La personne en Cesu n'y travaille donc que le dimanche. L'optimisation du coût de l'aide se fait au détriment de la personne en Cesu.

Autres cas où les heures sup ne sont pas payées, où les horaires sont imposés sans négociation.

On voit donc que le cadre du Cesu permet à chacun de créer une relation au long cours avec une personne qu'on apprécie. c'est une volonté partagée par les personnes âgées et les aides à domicile en Cesu, mais avec certains risques de dérive.

2° point : l'activité de travail, c'est-à-dire ce qui est fait concrètement par l'aide à domicile

S'il y a un plan APA, celui-ci définit un cadre en prévoyant les tâches qui sont à faire, et le temps alloué à chacune d'elles. Mais ce cadre est peu contraignant dans la mesure où il n'y a pas à ma connaissance de contrôle sur ce qui se passe en pratique.

En pratique, le Cesu permet de répondre à des demandes variées, pour autant que l'aide à domicile ait les compétences nécessaires. Ces tâches sont plus variées que celles qui ont été réalisées par les structures prestataires, ce qui permet de les ajuster au mieux aux demandes des bénéficiaires. Notamment de l'aide administrative, du jardinage, des visites à l'hôpital ou simplement du temps passé à discuter. Certaines aidoms organisent aussi des moments partagés entre leurs employeurs lors de goûters qui se déroulent à leur domicile. Elles vont chercher les uns et les autres et les ramènent à domicile ensuite (ces deux derniers exemples ne concernent pas des heures financées par l'APA).

Lorsque les familles sont éloignées, la prise en charge peut aller jusqu'à l'organisation des funérailles. Le Cesu permet donc de définir des tâches sur-mesure, selon les attentes des uns et les compétences des autres.

Néanmoins, certaines tâches peuvent poser problème, notamment les tâches administratives ou financières.

En premier lieu, le fait que beaucoup d'aides à domicile remplissent les formalités de déclaration de leurs heures de travail à la place de leur employeur lorsque celui-ci n'en a pas les capacités, ce qui semble assez fréquent puisque les formalités se font en ligne. De même lorsque l'aide à domicile

remplit un chèque qui est signé ensuite par la personne âgée. Ça peut créer un conflit d'intérêt ou des difficultés en cas d'erreur, même involontaire.

En général, tout ce qui touche à l'argent fait l'objet de beaucoup de précautions et d'une comptabilité minutieuse. Ces tâches sont en principe interdites et les enquêtées les justifient en disant qu'elles sont indispensables au maintien à domicile de la personne.

Le Cesu place donc les acteurs dans une situation où certaines tâches sont à la fois interdites et indispensables.

Un autre cas observé est celui d'un bénéficiaire, ancien médecin de 90 ans qui a toutes ses capacités cognitives mais qui est presque aveugle. Son aide à domicile a revu à sa demande toutes les dépenses de la maison (jardinier, contrats divers ...) pour l'aider à équilibrer son budget.

Mais par ailleurs, elle rédige aussi des ordonnances de médicaments qui sont signées par cet ex-médecin (aveugle). Il me semble que dans ce dernier exemple, on a franchi la limite de ce qui est acceptable.

On peut donc glisser à petits pas d'un petit écart aux règles souhaité par le bénéficiaire et fait au nom du maintien à domicile vers des situations plus dangereuses.

le droit du travail

Les personnes aidées sont des employeurs, mais n'en ont pas toujours conscience.

De manière plus générale, le sentiment d'avoir affaire à une travailleuse indépendante est courant et il est d'ailleurs partagé par les aides à domicile qui parlent de leurs clients, plutôt que de leur employeur.

Or, le statut d'employeur impose des obligations dont on a vu que certaines (les déclarations mensuelles) ne sont pas toujours remplies.

D'autres obligations, comme le paiement des heures supplémentaires dépendent de la relation et du rapport de force qui s'est installé entre le bénéficiaire et l'aide à domicile, certaines étant plus vulnérables que d'autres.

Alors que les aides à domicile sont assez bien informées de leurs droits dès lors qu'elles y ont été socialisées par leurs conseurs, ça semble être moins le cas des bénéficiaires de l'aide. Mais ceci dépend beaucoup de leurs capacités cognitives. Il semble aussi que les problèmes soient plus fréquents lorsque ce sont les familles des personnes âgées qui négocient avec l'aide à domicile du fait que la relation est plus distante (ex indemnités de licenciement suite au décès souvent compliquées à faire accepter à la famille).

conclusion

Le Cesu offre beaucoup de possibilités aux personnes âgées de participer davantage à la définition des services qui leur sont rendus grâce à un statut d'emploi qui permet de définir des activités sur-mesure.

Il répond aussi à une volonté partagée de tisser une relation de confiance à long terme avec une personne bien identifiée et pour qui on éprouve un certain attachement affectif.

Mais il soulève aussi des questions liées au fait que le Cesu se situe dans une zone grise entre salariat et indépendance, où le droit s'applique mal que ce soit pour le meilleur lorsque de petites incartades contribuent au maintien à domicile ou que les tâches accomplies ne correspondant pas tout à fait à ce qui est prévu dans le plan APA.

Mais aussi pour le pire lorsqu'une relation mène à la dépendance affective, avec des risques d'abus ou lorsque des aides à domicile vulnérables n'arrivent pas à faire valoir leurs droits.

Plus de participation de la pa = une bonne chose en soi à condition de ne pas faire d'angélisme : des relations de domination existent + des pa fragiles risquent de prendre des engagements dont elles ne comprennent pas les conséquences.

Pour terminer, il faut souligner que cette relation ne se déroule pas en vase clos mais sous le regard des autres professionnels et parfois de la famille, ce qui permet de repérer et de limiter la plupart des dysfonctionnements.

Merci de votre attention.