



HAL
open science

Avantages et revers de l'autonomie chez les aides à domicile en emploi direct

Olivier Crasset

► **To cite this version:**

Olivier Crasset. Avantages et revers de l'autonomie chez les aides à domicile en emploi direct. 8e congrès de l'Association Française de Sociologie, AFS, Aug 2019, Aix-en-Provence, France. hal-03228313

HAL Id: hal-03228313

<https://hal.science/hal-03228313>

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.

Olivier Crasset
Post-doctorant ANR PROFAM
Membre du Centre Nantais de Sociologie (UMR 6025)
Membre associé du Laboratoire d'études et de recherche en sociologie (LABERS, EA 3149)
olivier.crasset@univ-nantes.fr

Avantages et revers de l'autonomie chez les aides à domicile en emploi direct

Table des matières

Introduction.....	1
1. Des conditions de travail médiocres et variables selon les statuts d'emploi.....	2
2. Le travail au prisme de l'autonomie.....	4
3. Le choix du Cesu dans un parcours familial et professionnel : un rejet du travail en structure. .	5
4. La dimension collective de l'autonomie.....	12
Conclusion.....	14

Introduction

Le Chèque emploi service universel (Cesu) est un dispositif qui existe depuis 2004 sous sa forme actuelle¹. Il permet aux particuliers employeurs de déclarer et rémunérer des salariés dans les services à la personne, notamment les aides à domicile. Dans ce cadre, l'employeur rémunère le salarié par un moyen de paiement de son choix et, chaque mois, déclare le nombre d'heures prestées en remplissant un volet social sur le site dédié au Cesu. Les cotisations sociales sont calculées et prélevées sur son compte bancaire. Le bulletin de salaire est envoyé directement au salarié. Si la durée du travail est inférieure à 8h. hebdomadaires ou à 4 semaines consécutives, il n'y a pas d'obligation de contrat de travail écrit et la déclaration en ligne tient lieu de contrat. Dans les autres cas, un contrat écrit doit être rédigé. Sauf cas particuliers, le contrat est à durée indéterminée. Les règles du Droit du travail sont donc supposées s'appliquer.

L'emploi direct représente une part importante de l'emploi des aides à domicile auprès des personnes dites fragiles². Près des deux tiers d'entre elles travaillent auprès d'un particulier-employeur. Plus précisément et d'après l'enquête *Intervenants à domicile* (IAE, Drees, 2008, analysée par Devetter et Messaoudi, 2013 et par Bressé et Puech, 2011), 23,5% des aides à domicile travaillant auprès de personnes fragiles sont employées en mode direct et 39,5% exercent en mode

1 Il existe sous la forme déclarative dont il est question ici et sous la forme préfinancée qui n'est pas abordée. Voir le site du Cesu, <https://www.cesu.urssaf.fr/info/accueil.html>, consulté le 13/02/2019.

2 Les personnes qualifiées de fragiles sont les personnes âgées, handicapées ou nécessitant de l'aide pour les actes de la vie quotidienne.

mandataire ou mixte³. Un quart des personnes âgées titulaires de l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA) emploient au moins un salarié (Bressé et Puech, 2011).

1. Des conditions de travail médiocres et variables selon les statuts d'emploi

Pour tout le secteur de l'aide à domicile, la littérature décrit des conditions de travail médiocres en raison notamment du manque de reconnaissance, de la précarité des emplois, de la faiblesse et de l'instabilité des revenus. Bien documentée, cette situation reste pourtant socialement invisible en raison de la forte féminisation du secteur. Dans cette activité occupée à 98,5% par des femmes, les compétences professionnelles qui sont mises en oeuvre apparaissent comme étant naturellement féminines et le revenu qui en résulte n'est perçu que comme un complément pour le ménage (Dussuet, 2016).

Dans l'aide à domicile, toutes formes d'emploi confondues, le rapport salarial est décrit comme étant incomplet, c'est-à-dire que «les aides à domicile ne bénéficient pas des protections du rapport salarial traditionnel » (Devetter et Messaoudi, 2013 : 51). Plusieurs attributs du contrat salarial sont énumérés par ces auteurs pour montrer son incomplétude. Premièrement, le risque économique, en principe supporté par l'employeur, est largement transféré aux salariées car les fluctuations de la demande de travail se répercutent directement sur leur temps de travail, que ce soit à la hausse ou à la baisse. Deuxièmement, les frais professionnels liés aux déplacements entre les domiciles des personnes aidées ne sont pas ou peu rémunérés, de même que les temps de trajet. Troisièmement, le temps de travail est très flexible dans le secteur. Les fréquents remplacements sont en rapport la pénibilité, source de nombreux arrêts-maladie, et avec la perte temporaire ou définitive de clients dont la santé est fragile.

Dans ce contexte, les aides à domicile, souvent à temps partiel, arbitrent entre salaire et pénibilité. Une augmentation du temps de travail se traduit par une augmentation relativement plus importante des contraintes qui ont été décrites, par une diminution du salaire horaire et par des horaires de travail atypiques posant des problèmes de conciliation entre vies professionnelle et familiale. Dans ces conditions, on comprend que le secteur rencontre des difficultés à recruter et présente un turnover important (CHORUM – CIDES, 2016).

3 On parle de mode prestataire lorsqu'une structure (associative, entreprise à but lucratif ou établissement public) emploie des salariés qu'elle envoie chez un client. On parle de mode mandataire lorsque la structure met à disposition du client une aide à domicile qui est salariée du client et que la structure s'occupe des formalités administratives. On parle d'emploi direct lorsque le client emploie une aide à domicile sans qu'il existe un intermédiaire. Les aides à domicile concilient parfois plusieurs de ces formes, on parle alors de mode mixte.

Dans leur analyse, Devetter et Messaoudi distinguent l'emploi direct en Cesu des autres formes d'emploi. Si la situation de toutes les aides à domicile «*emprunte un certain nombre de traits au travail indépendant (autonomie, pluralité fréquente des employeurs, contrat de travail simplifié, notamment)* » (*ibid.*, p.55), le travail en Cesu est ce qui s'en rapproche le plus.

En effet, les salariées en emploi direct assument le risque économique de l'activité en totalité puisque leur salaire peut varier en fonction de l'employeur et que la fluctuation d'activité n'est pas temporisée par les remplacements qui sont possibles dans les structures employeuses. Dans leur cas, la perte d'un client s'accompagne plus fréquemment d'une baisse de salaire (85% des salariées en mode direct contre 63% en mode mandataire et 36% en mode prestataire). Les frais de déplacement et les temps de transport entre deux clients ne sont pas indemnisés, ni d'autres frais indispensables pour travailler comme la voiture ou le téléphone.

A première vue, leur situation de salariée en Cesu semble donc plus dégradée que celle de leurs homologues qui travaillent selon les autres modes. Néanmoins, les auteurs mentionnent d'autres faits qui nuancent le tableau. Le temps de travail mensuel varie moins en mode direct (25% déclarent ne pas travailler le même nombre d'heures chaque mois) qu'en mode prestataire (35%) ou mandataire (40%). Elles sont aussi moins concernées par le travail en horaires atypiques (travail le dimanche pour 43% des prestataires, 51% des mandataires et seulement 36% des emploi directs). Enfin, à temps de travail égal, l'indicateur de pénibilité ressentie est inférieur pour les salariées en emploi direct par rapport aux autres modes. Les auteurs observent également une «*logique de segmentation du marché* » qui permet aux salariées en emploi direct de «*choisir les personnes aidées* » et de «*limiter les interventions pénibles* » (*ibid.*, p. 68-69).

Ces analyses nuancées invitent à la prudence. Se référer uniquement aux normes de l'emploi fordiste semble insuffisant pour comprendre avec finesse les conditions de travail des aides à domicile en emploi direct. Isabelle Puech (2014) suggère d'étendre la réflexion à d'autres aspects du travail et d'interroger les notions de collectif, de lien de subordination et de rapports de pouvoir. On peut également chercher à comprendre ce qui rend préférable le «*choix* » du Cesu dans un parcours professionnel.

Encadré méthodologique

L'enquête présentée a pour cadre la recherche ANR Profam (Travailler entre PROfession et FAMille) qui a pour objet les transformations contemporaines des cadres du travail d'aide aux personnes âgées. Elle combine diverses méthodes qualitatives consistant en une douzaine d'entretiens approfondis assorties d'observations du travail et du suivi d'enquêtées sur plusieurs

mois. Des acteurs institutionnels occupant des fonctions au Conseil départemental et dans des associations ont également été rencontrés. Des carnets répertoriant les déplacements ont été remplis par trois enquêtées durant deux semaines. Les offres de service du site d'aide à domicile du site Le Bon Coin ont été dépouillées en considérant que « les annonceurs fournissent des indications sur eux-mêmes dans le cadre des contraintes de la situation » (De Singly, 1984) ainsi que des forums (Aladom.fr, Facebook « aide à domicile en France – service à la personne : avis, renseignements », doctissimo).

Les personnes interrogées résident dans un département de l'Ouest de la France. Elles sont rémunérées au moins en partie en Cesu et ont parmi leurs employeurs au moins une personne bénéficiaire de l'Allocation pour l'autonomie (APA).

2. Le travail au prisme de l'autonomie

Le terme « autonomie » est polysémique et controversé. Ethymologiquement, il désigne le fait de se gouverner selon ses propres lois mais son sens varie suivant le champ dans lequel il est utilisé. Il est aussi une valeur centrale dans la société contemporaine.

Lorsqu'il est question de personnes âgées, l'autonomie s'oppose à la dépendance, ce second terme désignant un état nécessitant « d'être aidé pour l'accomplissement des actes essentiels de la vie » (loi sur la Prestation Spécifique Dépendance de 1997). Cette définition reste largement utilisée malgré les critiques qui lui sont adressées (Ennuyer, 2013).

En sociologie du travail, le concept d'autonomie ne fait pas l'unanimité. En effet, dans une conception strictement déterministe, l'autonomie individuelle est impensable puisque les agents sont animés par des forces qui les dépassent (De Terssac, 2012). Si on veut employer ce terme, il faut donc admettre l'idée selon laquelle les déterminismes présentent une certaine élasticité et considérer que, dans toute situation, les individus sont toujours amenés à prendre certaines décisions. Les auteurs qui ont étudié le travail industriel ont montré la capacité des ouvriers à élaborer des manières de résister aux injonctions de la direction ou à remédier aux incertitudes des règles formelles en les complétant par d'autres. Dans ce cadre, « *l'autonomie est cette capacité à se conduire selon ses propres règles inventées en marge ou contre le système de règles officielles* » (*ibid.* p.49).

L'autonomie est aussi évoquée comme un critère qui différencie le travail salarié du travail indépendant. Placé dans une situation de subordination, et malgré les limites qui ont été indiquées, le travailleur salarié voit son autonomie réduite à peu de chose puisque les décisions les plus

importantes ne relèvent pas de lui. A l'inverse, le travailleur indépendant a, au moins en théorie, la possibilité de fixer lui-même les règles concernant son travail. Il peut notamment décider de ses horaires, de ses clients, des services proposés, des tarifs et de la zone géographique où il exerce.

Définie par le Code du travail, la frontière qui sépare le salariat du travail indépendant est de plus en plus incertaine. On parle de « zone grise » (Supiot, 2000) ou de « porosité des frontières » (Célérier, 2014) pour évoquer le fait que l'emploi salarié présente désormais des caractéristiques proches de l'indépendance et que certaines formes de travail indépendant placent le travailleur dans une situation de dépendance économique proche de la subordination.

Dans un premier temps, nous verrons quel est le parcours professionnel qui amène ces femmes à opter pour l'emploi direct. Ensuite, nous examinerons dans quelle mesure et sous quelles formes se déploie leur autonomie. Ensuite, nous décrirons des formes d'organisation qui mettent en évidence la dimension collective de l'autonomie.

3. Le choix du Cesu dans un parcours familial et professionnel : un rejet du travail en structure

A l'exception de la plus jeune (23 ans) qui s'est dirigée vers les services à la personne dès sa formation initiale, les enquêtées y sont arrivées après avoir travaillé dans d'autres secteurs. Le parcours idéaltypique est celui d'une femme qui interromp son activité professionnelle au moment de la maternité et qui, quelques années plus tard, cherche à se réinsérer sur le marché du travail tout en continuant à s'occuper des enfants. Pour trouver un emploi, les horaires de travail sont déterminants car ils doivent être compatibles avec la vie de famille. Concrètement, ils doivent laisser la possibilité d'accompagner les enfants à l'école, de les récupérer à la sortie et de faire les devoirs avec eux. Ce critère a pour corollaire la proximité entre le lieu de travail et le domicile.

Le revenu attendu est un revenu d'appoint si le conjoint de l'aide à domicile a un emploi. Mais pour les familles monoparentales, c'est bien le revenu principal du foyer qui est en jeu, à moins que le Cesu vienne compléter un travail salarié à temps partiel. C'est le cas pour deux enquêtées, une infirmière et d'une aide-soignante, contraintes de compléter leur revenu par des gardes de nuit en Cesu pour équilibrer leur budget.

Pour les femmes en réinsertion professionnelle et dont l'emploi du temps est contraint par les rythmes scolaires de leurs enfants, travailler dans l'aide à domicile est une option pour autant que le contact avec les personnes âgées ne les rebute pas. En effet, toutes déclarent apprécier les relations avec cette population. Le secteur de l'aide à domicile peine à recruter. S'y insérer est relativement facile, d'autant que des employeurs sont présents sur tout le territoire et qu'aucun diplôme n'est

exigé. Elles y trouvent un premier emploi à temps partiel, en commençant éventuellement par des remplacements.

Comme on l'a vu, les conditions de travail dans l'aide à domicile sont difficiles sous beaucoup d'aspects. Mais lorsque les enquêtées évoquent leur expérience de travail en structure, un autre problème est soulevé de manière unanime. Si ces premières expériences ont confirmé leur goût à travailler auprès des personnes âgées, elles leur ont aussi fait découvrir ce qu'elles considèrent comme une forme de maltraitance à l'égard des personnes âgées dont le rythme de vie n'est pas respecté. Elles dénoncent des situations qu'elles jugent inacceptables comme « *des heures de coucher indécentes* » (des personnes âgées mises au lit dès la fin de l'après-midi), des repas expédiés en quelques minutes (« *18 minutes pour un repas, c'est du gavage. Moi ça me convenait pas* »). On évoque « l'usine », « le travail à la chaîne » et le « flic qui sonne » lorsque l'aide à domicile est avertie par une application téléphonique qu'elle doit partir chez le client suivant.

Cette pression temporelle suscite de l'inconfort chez les personnes âgées, ce qui contrevient à l'éthique de ces femmes qui, pour la plupart, ont consacré les années qui précèdent à développer des qualités d'empathie et de patience auprès des jeunes enfants qu'elles ont élevés. Comme les jeunes enfants, les personnes âgées ont un rythme lent qui contraste avec la cadence de travail imposée, d'où un sentiment de maltraitance qui peut devenir insupportable. Elles se trouvent alors dans l'impossibilité de développer une relation de qualité avec les personnes aidées. Or, le bien-être de la personne aidée et la relation humaine sont primordiaux à leur yeux, comme l'une d'elles l'exprime ici :

J'avais gros au cœur mais je pouvais pas faire autrement. Donc je disais «je suis désolée...» Elles comprenaient, parce que j'étais pas la seule à venir. Elles disaient «ah ! Le flic sonne...» Y en a beaucoup qui appelaient ça un flic. «Ah le flic il sonne !». Y en avait qui étaient là : «n'oubliez pas de biper hein ! ». Elles stressaient, les petites mamies, parce qu'elles savaient que sinon on leur faisait payer les 3 minutes. Donc c'est pas vivable quoi, que ce soit pour nous ou pour elles, c'est... Et puis tout le temps différent, des personnes différentes tous les jours. On n'avait pas le temps de s'habituer à eux, et eux à nous. Donc à chaque fois la pauvre mamie, fallait qu'elle se lève, qu'elle nous montre où se trouvent les produits, où se trouvent ci... Comment voulez-vous que la personne soit bien ? (Laurence, 45 ans).

A l'enthousiasme de la reprise du travail succède la désillusion, d'autant que les enquêtées prennent pleinement conscience que leur emploi du temps est fait d'interventions courtes entrecoupées de déplacements, ce qui oblige à allonger les journées pour dégager un revenu suffisant. L'espoir

d'occuper un emploi compatible avec la vie de famille est donc parfois déçu. Pour ces raisons très fréquemment évoquées et pour d'autres moins fréquentes⁴, les enquêtées décident au bout de quelques mois de se mettre à distance des structures employeuses et de travailler en emploi direct. La rupture peut être brutale ou bien se passer en douceur en combinant les deux formes d'emploi et en inversant progressivement les proportions. De par leur fonctionnement, les structures mandataires facilitent la combinaison avec l'emploi direct.

Si ces femmes persévèrent dans le secteur de l'aide à domicile c'est parce leur période de salariat en structure, même si elle a été insatisfaisante, a confirmé leur goût pour le travail auprès de personnes âgées. Elles cherchent donc un statut qui leur permette de poursuivre cette activité dans de bonnes conditions. Certaines réfléchissent à créer une association, puis le Cesu s'impose comme la meilleure solution, une « vraie entreprise », même sous la forme de l'autoentreprise étant jugée trop risquée⁵.

La connaissance de professionnels dans le domaine social ou sanitaire, notamment d'autres aides à domicile en emploi direct, est un atout utile pour se familiariser avec ce statut. Pour trouver leurs premiers « clients⁶ », certaines reconnaissent avoir détourné des personnes âgées rencontrées chez leur ancien employeur. Différents moyens pour se faire connaître des clients potentiels sont employés. Aux cartes de visite déposées dans des commerces de proximité (boulangerie et pharmacie) s'ajoutent les petites annonces déposées en ligne, notamment sur le site Le Bon Coin. La rédaction de cette annonce est un acte qui est pris au sérieux par celle qui le pose car les enjeux en termes d'emploi rejoignent une réflexion sur le projet professionnel. Ces annonces évoquent les compétences professionnelles en mentionnant les emplois passés et les éventuels diplômes. Elles mettent aussi en avant des qualités humaines telles que l'écoute, la ponctualité ou la discrétion. Elles indiquent aussi dans quels domaines les personnes qui y recourent cherchent à étendre leur autonomie. En effet, elles mentionnent au moins les trois points suivants : la zone de chalandise, les tâches proposées et les tarifs. Les conditions proposées sont présentées parfois de manière ferme (« 12 €/heure, minimum deux heures consécutives ») ou plus négociable (« 11 €/h » et plus bas « tarif à convenir »).

La zone de chalandise n'est pas un objet de négociation. Elle est délimitée une fois pour toutes en fonction d'une distance au-delà de laquelle le temps et le coût du trajet sont dissuasifs. De taille réduite, la zone se limite à quelque communes et va rarement au-delà de vingt kilomètres autour du

4 Sont évoqués des problèmes avec la direction et le personnel d'encadrement, la répétitivité des tâches, la confrontation à des personnes difficiles à gérer.

5 Et de toute manière impossible dans le département étudié puisque l'agrément indispensable n'est pas délivré aux autoentreprises.

6 Nous reprenons ici le terme employé le plus souvent par les enquêtées pour désigner leur employeur.

domicile.

Les services proposés portent sur l'entretien du lieu de vie, la compagnie, l'accompagnement aux déplacements, l'aide au lever et au coucher, la confection et la prise des repas, l'aide aux tâches administratives. Elles peuvent s'étendre à la garde d'enfants, au repassage à domicile et aussi à la gestion de locations de vacances pour celles qui résident sur la côte.

Dans le département investigué, les tarifs oscillent entre 10 et 14 €/h. et sont souvent fixés à 12 €/h. Les propositions plus exigeantes font valoir la détention d'un diplôme et des compétences en matière de tâches administratives. Sans surprise, celles qui proposent les tarifs les plus bas mettent en avant les tâches ménagères. La mention du mode de paiement en Cesu est parfois accompagnée d'autres modalités qui suggèrent la possibilité d'un emploi au noir (« *Paiement : Cesu, chèque ou espèces* »).

En passant en emploi direct, les aides à domicile cherchent à travailler selon des règles qu'elles fixent elles-mêmes. En définissant une zone de chalandise, une liste de services et un tarif, elles exercent des prérogatives du travail indépendant. Bien sûr, elles doivent formuler une offre qui soit adaptée à l'état d'un marché économique local qui varie d'un endroit à l'autre, notamment selon la proximité avec la côte, zone plus prospère qui offre davantage de possibilités.

Les enquêtées déclarent qu'en cherchant un emploi en Cesu, leurs objectifs sont d'adopter un rythme de travail qui soit en adéquation avec celui des personnes aidées, d'entretenir avec elles une relation humaine de qualité dans la longue durée, ce qui permet d'offrir une réponse individualisée à leurs demandes. Il s'agit en somme de pallier aux problèmes rencontrés lors de la période d'emploi en structure. C'est pourquoi le passage en Cesu est décrit comme un événement émancipateur qui a permis une amélioration de la situation professionnelle, notamment parce qu'il permet de satisfaire les attentes des deux parties en termes de qualité de la relation humaine. Une bonne relation avec les personnes âgées est un élément important dans la vie affective de certaines des aides à domicile dont certaines ont connu des parcours familiaux éprouvants. Elles doivent apprendre à gérer cet aspect de leur travail en trouvant la « bonne distance » qui allie empathie et professionnalisme, sans se laisser envahir ni créer de dépendance des personnes aidées envers elles.

L'analyse des petites annonces montre donc que l'autonomie exercée par les aides à domicile qui s'orientent vers le Cesu se déploie dans plusieurs domaines : choix des tâches proposées, de la zone de chalandise et du tarif, sachant que ces choix sont contraints par un marché économique qui laisse plus ou moins de marge de manoeuvre. Mais les annonces ne constituent pas un cadre favorable à l'expression de deux autres domaines où s'exerce l'autonomie, à savoir le choix des clients et celui

des horaires.

L'aide à domicile est libre de conclure ou pas un contrat d'emploi avec les personnes âgées qu'elle rencontre. Bien sûr, l'inverse est également vrai. Il y a donc une négociation à mener sur la définition de ce contrat qui se déroule lors d'une première rencontre. Celle-ci est un moment-clé où chacune des parties cherche à savoir à qui elle a affaire. Selon l'état physique et mental de la personne âgée, la négociation se déroule directement avec elle ou avec un membre de sa famille. Les aides à domicile cherchent avant tout à repérer quels sont les besoins de la personne à aider et à comprendre sa personnalité. Certaines cherchent à savoir quels sont les équipements présents au domicile et qui réduisent la pénibilité. Il s'agit ensuite de s'accorder sur la définition des règles du jeu. Selon le rapport de force qui s'établit, c'est le client ou l'aide à domicile qui impose des conditions telles que la définition d'une période d'essai, des horaires de travail et des situations où ceux-ci pourront être modifiés (rendez-vous médical, absence pour cause d'enfant malade, périodes de vacances). Mais au-delà de cette négociation, il s'agit de savoir si les deux personnes ont des caractères compatibles, si chacun « sent bien » ou pas son interlocuteur. Deux exemples contrastés indiquent les résultats de ces négociations.

Maëlle travaille en Cesu depuis 5 ans. Avec un temps de travail hebdomadaire qui varie entre 28 et 35 heures, elle considère que son emploi du temps est complet. Lorsqu'elle perd un client, elle choisit une personne inscrite sur sa liste d'attente après avoir réfléchi à qui le créneau libre peut convenir. Elle impose une période d'essai à son nouvel employeur durant laquelle elle s'assure que celui-ci la laisse travailler à sa manière (notamment avec les produits de nettoyage de son choix) et que la relation avec la personne se passe bien (ni intrusive, ni distante). Au préalable, elle avertit que certaines situations justifieront son absence (un enfant malade par exemple). Son tarif est en général de 12,5 euros/h., mais il peut varier entre 10 et 15 €/h. selon les ressources de la personne et l'ancienneté de la relation⁷.

C'est comme si j'étais une petite patronne de moi. (...) «Je choisis mes horaires, je choisis ce que je fais, je choisis les gens chez qui je bosse, et du coup avec qui je bosse, et je choisis la façon dont je le fais. Et je choisis (...) ce qui me permet de vivre correctement, le taux horaire. Et je choisis mes vacances et... Je leur impose hein ! (...) Mais humainement, après j'essaye de m'arranger... (Maëlle, 47 ans)

Comme elle le souligne dans cette dernière phrase, elle fait certaines concessions, mais le rapport de force est clairement en sa faveur et elle en a parfaitement conscience. Elle peut ainsi choisir et

⁷ Certains clients connus de longue date et aux faibles ressources n'ont pas vu leur tarif changer alors que certains autres ont pris l'initiative d'augmenter le tarif horaire.

planifier son travail comme elle l'entend. Si elle déborde parfois du temps prévu pour ne pas interrompre une tâche, elle peut aussi partir plus tôt si tout est terminé. C'est elle qui prend les rendez-vous médicaux de ses clients pour les intégrer avec facilité dans son emploi du temps. L'après-midi du vendredi, qualifié de « *soupage* », est une période d'ajustement réservée à la réalisation des tâches qui sont été restées en suspens au cours de la semaine.

A l'inverse, Yvette, sans travail au moment du premier contact avec la famille d'une personne âgée très dépendante, accepte un emploi à plein-temps après avoir travaillé quelques heures. Elle apprendra par la suite que les enfants de la personne âgée ont testé plusieurs salariées en même temps avant de la choisir. Elle travaille six jours par semaine en horaires coupés. Son travail s'interrompt de midi à 15h., alors que ses enfants qu'elle élève seule sont à l'école. Puis elle reprend le travail jusqu'au coucher de la personne âgée, vers 19h., avec de fréquents épisodes où elle reste plus tard sans être rémunérée pour ce temps supplémentaire. Lorsque ses enfants sont malades, elle ne peut pas aménager ses horaires et doit trouver quelqu'un à qui les confier. La conciliation entre le travail et la vie familiale pose des problèmes qui sont toujours résolus à l'avantage de son employeur, comme elle l'évoque à propos des épisodes où elle travaille plus tard que prévu :

*Je me voyais pas la laisser ou appeler un des enfants (de la personne âgée en disant :)
« Venez parce que là elle va avoir besoin de vous une demi-heure ». C'est pas possible. Donc moi, j'appelais les miens, et je leur disais « vous allez m'attendre une petite demi-heure, je vais arriver bientôt. (Yvette, 59 ans)*

Les quelques contreparties symboliques qu'elle reçoit (de petits cadeaux pour ses enfants) n'équilibrent en rien une relation où Yvette est en situation de dominée face à son unique employeur. Après deux ans passés à son service, lorsqu'elle demande qu'une autre aide à domicile la relaie le samedi, ses employeurs mettent fin à son contrat de travail. A aucun moment de sa carrière, elle n'a envisagé de demander à être payée au-delà du SMIG.

J'avais peur que... qu'on me dise « si ça vous convient pas, allez voir ailleurs ».

En outre, sa préférence à travailler à temps plein auprès d'une seule personne âgée la rend captive de son unique employeur.

Ces deux situations, choisies pour leur contraste, s'expliquent par le fait que les aides à domicile ne disposent pas toutes des mêmes atouts à mettre en jeu sur le marché du travail. Alors que Maëlle dispose d'un capital scolaire conséquent (maîtrise en histoire et BEATP d'animation), Yvette est titulaire d'un Bac Pro comptabilité et d'un diplôme d'assistante de vie suivi en formation continue.

De plus, Maëlle est à même de mettre au service de ses clients les compétences d'animatrice qu'elle a développées au fil de son parcours professionnel. Ainsi, elle organise des jardins partagés et des goûters très appréciés par ses clients.

Plus généralement, la variété des tâches accomplies par les enquêtées direct est importante, que ce soit auprès des personnes âgées (visite et suivi en cas d'hospitalisation, jardinage, petit élevage en zone rurale, dépannage informatique) ou dans d'autres secteurs (conciergerie pour les locations de vacances en zone côtière, repassage à domicile). Les tâches d'entretien du lieu de vie sont le lot commun des enquêtées, de même que l'accompagnement aux courses et aux rendez-vous médicaux. La réalisation de tâches administratives est une demande récurrente à laquelle les enquêtées répondent de manière variable. Alors que les moins diplômées y sont rétives et se limitent à une aide à la rédaction de documents simples, d'autres prennent en charge les questions d'argent (déclaration d'impôts, rédaction de chèques bancaires, retrait d'argent liquide) et des tâches administratives complexes (demande de révision de l'APA, déclaration mensuelle de leur propre emploi, coordination des interventions des professionnels de santé et jusqu'à l'organisation des funérailles d'une personne décédée dont la famille est éloignée). Les actes médicaux et les soins du corps sont généralement accomplis uniquement par les personnes habilitées, même si on assiste à quelques glissements de tâches, par exemple lorsqu'il s'agit d'approvisionner le pilulier.

Certaines tâches administratives et financières sont en principe interdites. Les enquêtées s'efforcent de respecter la légalité mais certaines situations les amènent à s'en écarter malgré elles, lorsqu'elles estiment que le bien-être de la personne (notamment son maintien à domicile) est à ce prix. Dans ce cas, les affaires d'argent font l'objet de compte-rendus minutieux auprès de la personne âgée ou de sa famille afin de ne laisser place à aucun doute sur l'honnêteté de l'aide à domicile.

Un autre élément distingue les aides à domicile qui tirent les bénéfices de l'autonomie, c'est l'appartenance à un réseau de consoeurs rendue possible par une inscription de longue date sur le territoire. Maëlle a en effet grandi à proximité de l'endroit où elle travaille alors qu'Yvette a récemment emménagé dans la région et n'a jamais réussi à s'insérer dans un réseau de consoeurs. Comme nous allons le voir, l'appartenance à un réseau favorise une insertion réussie sur le marché du travail.

4. La dimension collective de l'autonomie

A l'instar d'autres professionnels indépendants comme les artisans (Roy, 1995) ou en emploi direct comme les assistantes maternelles (Havard-Duclos, 2018), les aides à domicile interrogées ne

peuvent travailler de manière satisfaisante que grâce à l'insertion dans des réseaux professionnels. Ceux-ci rassemblent en général quelques individus (2 à 4) qui se fréquentent de longue date sur base d'une sociabilité de « mères de famille » (école, activité sportive des enfants, vie associative). Elles peuvent aussi se rencontrer en travaillant auprès du même client, ce qui leur donne l'occasion de s'observer mutuellement. Ces petits groupes affinitaires rassemblant quelques individus sur le mode de l'entraide constituent ce qu'on peut appeler des coteries, c'est-à-dire des groupes restreints de personnes entretenant d'étroites relations fondées sur des intérêts communs.

Entrer dans un tel réseau est indispensable trouver de bonnes offres de travail. Les enquêtées qui en sont éloignées suite à un déménagement rencontrent des difficultés et n'accèdent, dans un premier temps, qu'aux propositions qui sont délaissées par les autres. L'insertion dans une coterie procure divers avantages. Au premier plan, elles facilitent le remplacement en cas de maladie ou pour les congés. Elles prennent ainsi le relais des structures employeuses qui remplissent ce rôle pour leurs salariées. Être remplacée par quelqu'un en qui on a confiance, c'est aussi l'assurance de retrouver son emploi après une absence. Les remplacements sont la porte d'entrée qui donne accès aux coteries. Au sein de celles-ci circulent les offres de travail. Si une aide à domicile reçoit une proposition à laquelle elle ne souhaite pas répondre favorablement, elle la transmet à d'autres personnes qui ont sa confiance. Les coteries sont aussi des sources d'informations sur les clients, notamment sur les personnes à qui il vaut mieux éviter d'avoir affaire.

Parallèlement, les rencontres avec des professionnels du secteur socio-sanitaire sont quotidiennes sur leur lieu de travail (infirmières), dans les commerces (pharmaciens), en accompagnant leurs clients à des rendez-vous médicaux (médecins), en remplissant des formalités administratives (assistantes sociales). Ces contacts alimentent les coteries en offres d'ouvrage. Les clients et leurs familles ne sont pas en reste dans ce jeu social lorsqu'il s'agit de recommander une aide à domicile à une personne qui en a besoin.

Le capital social ainsi constitué repose sur la bonne réputation, laquelle est une forme de reconnaissance de leur travail qui leur fait souvent défaut. Mais si le bouche-à-oreille est la meilleure carte de visite, il peut aussi être la pire, comme en témoigne Sylvie.

C'est à double tranchant, hein. Donc c'est pour ça quand j'embauche – enfin quand j'embauche entre guillemets – quand je fais venir quelqu'un pour travailler, quand les infirmières m'en demandent, je fais très très attention parce que la réputation ça peut très vite être détruit. Donc y a des gens, par exemple je pense à une ou deux aides ménagères qui sont des langues de vipère, je fais très attention. Parce que ça pourrait détruire ma réputation et celle de mes collègues, et ça je veux pas. (Sylvie, 46 ans)

Être connue pour « chercher l'argent », comme une personne qui brusque les personnes âgées ou comme une « langue de vipère » entraîne la mise à l'écart de la personne incriminée. C'est pourquoi la réputation est l'objet d'une vigilance de tous les instants et de comportements destinés à désamorcer la critique.

L'entrée dans le collectif commence en général par des remplacements, certaines personnes étant repérées comme de futures collègues.

Y en a 2 ou 3, j'aimerais bien qu'elles viennent en indépendantes travailler sur le terrain avec moi ! Parce que c'est des personnes avec qui ça passe super bien ! Là, au comité d'entraide j'en ai deux en vue, et je leur ai dit « mais t'es sûre que tu veux pas te mettre salariée du particulier employeur ? T'aurais des heures ! » Parce qu'elle fait du super bon boulot, parce qu'elle n'est pas juste à faire du ménage, elle sait aussi écouter, regarder, être discrète mais mine de rien regarder partout ce qui peut se passer... Être attentive au silence, être attentive au frigo qui est vide, au linge qui s'entasse... (Sylvie)

Cette autonomie collective apporte de nombreux avantages. Bien identifié par les professionnels du secteur, le collectif permet de centraliser les relations avec ces partenaires privilégiés. Une enquêtée participe à l'élaboration des plans APA en concertation avec les assistantes sociales évaluatrices, soit en remplissant le dossier, soit en apportant d'importantes informations concernant l'état psychologique de la personne concernée, la présence de ses enfants ou les relations avec son conjoint. Par ailleurs, le collectif fournit aux débutantes des informations sur les droits des salariés en Cesu et des conseils en cas de contentieux avec les employeurs.

Comme on l'a vu, les aides à domicile acquièrent dans différents domaines un supplément d'autonomie en recourant à l'emploi direct. Il en résulte un accroissement des inégalités sociales et certaines difficultés liées à ce statut. Certains problèmes sont bien identifiés, comme la difficulté à faire valoir ses droits face à des employeurs qui se considèrent comme des clients (Devetter et Messaoudi, 2013). D'autres inconvénients, fréquemment rencontrés chez les travailleurs indépendants (Crasset, 2017), se présentent également. Premièrement, on observe des difficultés à s'arrêter de travailler pour raison de santé. Cette difficulté est liée à la complexité des démarches administratives nécessaires pour obtenir une indemnité journalière, celles-ci étant à réaliser auprès de chacun des employeurs. A cela s'ajoute le devoir de respecter ses engagements pour préserver sa bonne réputation. Si une tierce personne n'est pas en mesure d'assurer la continuité du service, une aide à domicile malade se rendra au travail. Deuxièmement, s'absenter pour prendre un congé pose un problème supplémentaire. Les congés payés étant intégrés au salaire mensuel, il est nécessaire de

provisionner tout au long de l'année pour constituer une réserve, ce que les plus défavorisées ne peuvent pas se permettre. Enfin, une enquêtée fait part de l'impossibilité d'obtenir un crédit immobilier auprès de sa banque, celle-ci considérant l'emploi direct comme précaire, bien que la personne concernée travaille en CDI depuis plusieurs années.

Conclusion

Pour comprendre comment se pose la question de l'autonomie chez les enquêtées, il faut envisager le parcours qui les mène de la maternité au travail en structure, puis en Cesu. Sans prédisposition particulière au travail indépendant, ces femmes n'ont pas de projet entrepreneurial. Il s'agit pour elles de trouver un emploi qui offre de bonnes conditions de travail.

Les aides à domicile salariées par les structures disposent déjà d'une certaine autonomie. Éloignées du personnel d'encadrement dans leur pratique quotidienne, elles s'organisent comme elles le souhaitent pour autant que les tâches prévues soient réalisées dans les temps. Confrontées aux imprévus et aux demandes des personnes âgées, elles savent y faire face. Leur autonomie consiste à mettre en place des stratégies pour répondre aux objectifs fixés par la direction. Elles cherchent aussi à atteindre des buts qui leur sont propres en résistant aux règles fixées par la direction.

Néanmoins, les contraintes du salariat en structure leur imposent de travailler dans des conditions qui sont incompatibles avec leurs valeurs. Le passage au Cesu est vécu comme un changement positif qui leur permet de continuer à travailler auprès des personnes âgées dont elles apprécient la compagnie. Lorsqu'elles sont interrogées sur leur emploi actuel, c'est souvent par comparaison avec la période d'emploi en structure qu'elles procèdent pour souligner que les aspects qui leur semblaient insupportables ont été écartés. C'est finalement la médiocrité du salariat en structure qui sert d'étalon pour juger de la nouvelle situation. Rien ne dit que les choses soient évaluées de la même façon par les salariés en Cesu dans des secteurs d'activité qui proposent des emplois de meilleure qualité.

En passant en emploi direct, leur autonomie est élargie à de nouveaux domaines : définition de la zone de chalandise, des horaires et des tarifs, choix des clients et des tâches proposées.

Ce changement peut potentiellement apporter de nombreux avantages à condition de disposer de ressources culturelles, sociales et de compétences issues d'expériences professionnelles antérieures qui soient mobilisables. Sans ces atouts, le jeu du marché concurrentiel fonctionne de manière impitoyable et les plus démunies sont à la merci de leur employeurs lorsqu'elles arrivent à en trouver. Certaines d'entre elles peuvent néanmoins arriver à rejoindre une coterie. Ces groupes

informels tempèrent les inégalités sociales grâce à l'entraide qui y règne. Cette dimension collective de l'autonomie est un trait commun avec le travail indépendant.

Si les enquêtées ressentent parfois les avantages du travail indépendant, elles s'en rapprochent aussi par les problèmes qu'elles rencontrent : difficultés à interrompre le travail, forte charge mentale, insécurité financière, sans parler de la redéfinition de la frontière entre vie professionnelle et vie privée qui n'a pas été abordée ici. Toutefois, elles restent à l'abri des risques liés au fait d'être propriétaire de son outil de travail, contrairement aux assistances maternelles (Havard-Duclos, 2018).

Tout en parlant de clients pour désigner leur employeur, elles ont bien conscience d'être des salariées. Souvent bien informées des avantages et des risques liés à chaque statut d'emploi, elles connaissent leurs droits dès lors qu'elles sont socialisées au sein d'un collectif. En l'absence d'une implantation syndicale, celui-ci joue un rôle dans l'information sur les droits et dans la capacité à les faire valoir.

La situation qui est décrite ici ne peut pas être généralisée à tous les emplois en Cesu. Le secteur de l'aide à domicile est singulier par plusieurs aspects : des conditions de travail dégradées dans les structures rendant par comparaison l'emploi direct plus enviable, un secteur en forte demande de main d'oeuvre, une demande soutenue financièrement par le dispositif de l'APA. Cet équilibre sera sans doute mis à mal par l'arrivée prochaine de plateformes de type Uber dans les services à la personne.

Bibliographie

Absence au travail pour raisons de santé et turn-over dans la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile, CHORUM - CIDES, 2016.

Bressé S., Puech I., (2011). *Qui sont les particuliers employeurs en perte d'autonomie et leurs salariés ?*, FEPEM, CNSA.

Célérier S. (dir.), (2014)., *Le travail indépendant : Statut, activités et santé.*, Rueil-Malmaison, Editions Liaisons.

Crasset O. (2017). *La santé des artisans. De l'acharnement au travail au souci de soi*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes.

De Singly F., (1984). Les manœuvres de séduction : une analyse des annonces matrimoniales, *Revue française de sociologie*, 25-4, p. 523-559.

De Terssac G., (2012). Autonomie. Dans A. Bevort, A. Jobert, M. Lallemand et A. Mias (dir.),

Dictionnaire du travail, Paris, PUF.

Devetter, F.-X., Messaoudi D., (2013). Les aides à domicile entre flexibilité et incomplétude du rapport salarial : conséquences sur le temps de travail et les conditions d'emploi, *La Revue de l'Ires* 2013/3 (n° 78), p. 51-76.

Devetter F.-X., Lefebvre M., Puech I. (2011), Employer une femme de ménage à domicile, *Document de travail*, n° 137, CEE, Noisy-le-Grand, janvier.

Dussuet, A., (2016). Genre, frontières du travail domestique et marges du salariat. Le cas des aides à domicile, *Revue Française de Socio-Économie* 2016/2 (n° 17), p. 123-141.

Ennuyer B., (2013). Les malentendus de l'"autonomie" et de la "dépendance" dans le champ de la vieillesse, *Champ social*, 2013/5 Hors série 6, p.139-1575.

Havard Duclos B., (2018). L'Internet des assistantes maternelles. Un outil pour faire vivre le métier, *Réseaux*, vol. 208-209, no. 2, p. 28-61.

Puech I., (2016). Le domicile : lieu de domination par excellence ? Réflexion sur la relation d'emploi à domicile, *Actes de la conférence de consensus*, Iperia., Ipéria, p. 248-250.

Roy S. N., (1995). Accords de collaboration et réseaux locaux. Le cas des artisans couvreurs, *Sociétés contemporaines*, p. 169-184.

Supiot A., (2000). Les nouveaux visages de la subordination, *Droit social*, n° 2, pp. 131- 145.