



**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. *Gérontologie et Société*, 2020, 42 (162), pp.83-97. 10.3917/gsl.162.0083 . hal-04264281

**HAL Id: hal-04264281**

**<https://hal.science/hal-04264281>**

Submitted on 31 Oct 2023

**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.

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

Olivier Crasset

Dans *Gérontologie et société* 2020/2 (vol. 42 / n° 162), pages 83 à 97

Éditions Caisse nationale d'assurance vieillesse

ISSN 0151-0193

ISBN 9782858231263

DOI 10.3917/gs1.162.0083

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-gerontologie-et-societe-2020-2-page-83.htm>

**Résumé** – Le travail des aides à domicile en emploi direct est une forme d'emploi salarié présentant des caractéristiques qui le rapprochent du travail indépendant. On propose une contribution à la réflexion sur les zones grises de l'emploi en observant comment s'exerce l'autonomie dans leur activité de travail. À partir d'une enquête qualitative auprès d'aides à domicile en emploi direct, on examinera leur entrée dans ce type d'emploi, ses effets sur les inégalités sociales et la dimension collective de l'autonomie.

**Mots clés** – aide à domicile, emploi direct, autonomie, zone grise

**Abstract** – Advantages and disadvantages of autonomy for directly employed home helpers

*The work of directly employed home helpers is a form of salaried employment whose characteristics bring it closer to self-employment. We propose a contribution to the literature on the gray areas of employment by observing how autonomy is exercised in their work activity. Based on a qualitative survey of directly employed home helpers, we will examine their entry into this type of employment, its effects on social inequalities, and the collective dimension of autonomy.*

**Keywords** – home helpers, direct employment, autonomy, gray area

Olivier CRASSET

Post-doctorant *ANR PRCOFAM*, Membre du Centre Nantais de Sociologie (*UMR 6025*); Membre associé du Laboratoire d'études et de recherche en sociologie (*LABERS, EA 3149*)

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

### Introduction

Depuis 2004, le Chèque Emploi Service Universel (Cesu) est apparu dans le paysage de l'aide à domicile aux côtés des formes mandataire et prestataire qui existaient jusque-là<sup>1</sup>. Ce dispositif permet aux particuliers employeurs de déclarer et rémunérer des salariés dans les services à la personne, notamment les aides à domicile. L'emploi direct représente une part importante de l'emploi des aides à domicile auprès des personnes dites fragiles<sup>2</sup>. Près des deux tiers d'entre elles travaillent auprès d'un particulier-employeur. Plus précisément et d'après l'enquête Intervenants à domicile (IAD, Drees, 2008), analysée par François-Xavier Devetter et Djamel Messacudi (2013) et par Sophie Bressé et Isabelle Puech (2011), 23,5 % des aides à domicile travaillant auprès de personnes fragiles sont employées en mode direct et 39,5 % exercent en mode mandataire ou mixte. Un quart des personnes âgées titulaires de l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA) emploient au moins un salarié (Bressé et Puech, 2011). Des données plus récentes, mais portant sur l'ensemble des services à la personne, indiquent que le recours au mode prestataire augmente au détriment du mode mandataire et, dans une moindre mesure, de l'emploi direct (Drees, 2020).

Cet article contribue donc à la connaissance d'une catégorie qui joue désormais un rôle important dans le soin et le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes. 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 8 heures 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 supprimées s'appliquent.

Dans les faits, ce cadre juridique ne suffit pas à rendre compte de l'activité de travail qui est déployée, celle-ci présentant de nombreuses caractéristiques typiques du travail indépendant, notamment une large autonomie. Étymologiquement, ce terme désigne le fait de se gouverner selon ses propres lois mais son sens varie suivant le champ dans lequel il est utilisé.

<sup>1</sup> Le Cesu 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 4 décembre 2019. Dans l'aide à domicile, 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 de son client une aide à domicile qui est salariée de la personne aidée et que la structure s'occupe des formalités administratives. On parle d'emploi direct lorsque la personne aidée emploie une aide à domicile sans qu'il existe d'intermédiaire. Les aides à domicile combinent parfois plusieurs de ces formes, on parle alors de mode mixte.

<sup>2</sup> Les personnes qualifiées de fragiles sont les personnes âgées, handicapées ou nécessitant de l'aide pour les actes de la vie

quotidienne.

L'autonomie est notamment évoquée comme un critère qui différencie le travail salarié du travail indépendant. Placé juridiquement dans une situation de subordination, le salarié est lié par un contrat qui lui impose de respecter les directives de son employeur, tout en étant protégé des risques liés à l'activité (Cersani, 2019, p. 510). À l'inverse, le travailleur indépendant a, au moins en théorie, la possibilité de fixer lui-même les règles concernant son travail et doit en assumer les risques. 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 » (Dupiot, 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. La sociologie du travail cherche à comprendre le phénomène en s'écartant des références normatives du salariat fordiste et du travail indépendant, lesquelles s'avèrent inadaptées pour cerner sa complexité (Bureau et al., 2019). Pour situer les Cesu dans cet entre-deux, on cherchera ici à décrire l'activité de travail en se demandant dans quels domaines l'autonomie est exercée.

Les statuts d'emploi ont des effets sur les conditions de travail. Il est utile de dire maintenant quelques mots à ce propos en nous appuyant sur l'étude comparative menée par F.-X. Devetter et D. Messacudi (2013). 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. Le secteur rencontre des difficultés à recruter et présente un turn-over important (Rapport F&K Henri, 2019). 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 Messacudi, 2013, p. 51). Cette incomplétude se caractérise notamment par le fait que le risque économique est largement transféré aux salariées et qu'elles assument une partie des frais professionnels. Dans leur analyse, ces auteurs 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 Cesu 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 employeur s'accompagne plus fréquemment d'une baisse de salaire. Les frais de déplacement et les temps de transport entre deux employeurs ne sont pas indemnisés, ni d'autres frais indispensables comme la voiture ou le téléphone.

À première vue, leur situation de salariée en Cesu semble donc plus dégradée que celles prévalant dans d'autres modes d'emploi. Néanmoins, les auteurs mentionnent d'autres faits qui nuancent le tableau. Moins touchées par la pénibilité et les horaires atypiques, elles ont un temps de travail plus stable que leurs homologues en mode prestataire. On observe 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 les parcours professionnels. C'est en observant ceux-ci que nous expliquerons dans une première partie ce qui a amené les enquêtées à opter pour l'emploi direct. Ensuite, nous examinerons dans quelle mesure et sous quelles formes se déploie leur autonomie, puis nous décrirons des formes d'organisation qui mettent en évidence la dimension collective de l'autonomie.

## Encadré méthodologique

L'enquête présentée a pour cadre la recherche ANR Presfam (Travailler entre Profession et Famille) qui a pour objet les transformations contemporaines des cadres du travail d'aide aux personnes âgées. Diverses méthodes qualitatives ont été associées : des entretiens auprès d'aides à domicile en Cesu (n = 12), d'acteurs du secteur (n = 11) et des visites au domicile de particulier-employeurs (n = 10) à l'occasion de journées d'observation du travail. Par ailleurs, les offres de service d'aide à domicile parues sur le site Le Bon Coin et portant sur la zone étudiée sur une période de trois mois (n = 50) 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). Les forums Adom.fr, Facebook « aide à domicile en France - service à la personne : avis, renseignements » et Doctissimo ont également été consultés. 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 personnalisée d'autonomie (APA). Cet échantillon n'est pas représentatif des aides à domicile en Cesu pour deux raisons. Premièrement, le parcours de celles qui ont quitté ce statut pour un autre n'est pas illustré. Deuxièmement, les personnes qui voient leur situation s'améliorer en travaillant en Cesu sont plus représentées que celles qui sont rejetées aux marges du marché du travail. Néanmoins, ceci n'obère pas la possibilité d'étudier les différentes dimensions de l'autonomie qui se déploient dans ce contexte.

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

À l'exception de la plus jeune (33 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 idéal typique est celui d'une femme d'origine populaire qui interrompt 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 de ses enfants. Les horaires de travail sont déterminants car ils doivent être compatibles avec la vie familiale ou conjugale. 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 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

rebuté 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 en 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 alors que celle-ci est primordiale à leurs yeux, comme l'une d'elles s'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. 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, n'a pas terminé un B.E.P. sanitaire et social, puis a travaillé en usine. En Cesu depuis 15 mois après 2 mois en C.D.D. au C.T.F.D.).

À 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 et de coupures, ce qui oblige à allonger les journées pour dégager un revenu suffisant. L'espoir d'occuper un emploi compatible avec la vie familiale est donc parfois déçu. Pour ces raisons très fréquemment évoquées et pour d'autres moins fréquentes<sup>3</sup>, 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 deuceur 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 perséverent dans le secteur de l'aide à domicile, c'est parce que 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'auto-entreprise étant jugée trop risquée<sup>4</sup>.

La connaissance de professionnels dans le domaine social ou sanitaire, notamment d'autres aides à domicile en emploi direct, est un atout pour se familiariser avec ce statut. Pour trouver leurs premiers « clients »<sup>5</sup>, certaines reconnaissent avoir détourné des personnes âgées rencontrées chez leur ancien employeur. Différents moyens pour se faire connaître des employeurs potentiels sont utilisés. Aux cartes de visite déposées dans des commerces de proximité (boulangerie et pharmacie)<sup>5</sup> s'ajoutent les petites annonces déposées en ligne, notamment sur le

<sup>3</sup> Dont évoqués des problèmes avec la direction et le personnel d'encadrement, la répétitivité des tâches, la confrontation à des personnes difficiles à gérer.

<sup>4</sup> Et de toute manière impossible dans le département étudié puisque l'agrément indispensable n'est pas délivré aux auto-entreprises.

<sup>5</sup> L'utilisation de ce terme est quasi systématique mais nous parlons d'employeur pour les désigner.

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 chef 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 quelques communes et va rarement au-delà de vingt kilomètres autour du 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. Ils peuvent s'étendre à la garde d'enfants, au repassage à domicile et à la gestion de locations de vacances pour celles qui résident sur la côte. Dans le département investigué, les tarifs oscillent entre 10 et 15 €/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. Dans 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 »).

## Les dimensions de l'autonomie individuelle

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 et d'entretenir avec elles une relation humaine de qualité dans la longue durée, ce qui permet d'offrir une réponse individualisée à leurs besoins. Il s'agit en somme de pallier les 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 qui 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 Gesù 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 manœuvre. Mais les annonces ne constituent pas un cadre favorable à l'expression de deux autres domaines où l'autonomie s'exerce, à savoir le choix des employeurs 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 l'employeur 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 pourraient 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. M<sup>me</sup> Maëlle travaille en Gesù depuis 5 ans. Avec un temps de travail hebdomadaire qui varie entre 28 et 35 heures auprès de 5 employeurs différents, elle considère que son emploi du temps est complet. Lorsqu'elle perd un employeur, 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 justifieraient son absence (un enfant malade par exemple). Son tarif est en général de 12,50 €/h, mais il peut varier entre 10 et 15 €/h selon les ressources de la personne et l'ancienneté de la relation.

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

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'essaie 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 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 employeurs pour les intégrer avec facilité dans son emploi du temps. L'après-midi du vendredi, qualifié de « soupape », est une période d'ajustement réservée à la réalisation des tâches qui sont restées en suspens au cours de la semaine. À 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 avec une interruption de midi à 15 h, alors que ses enfants qu'elle élève seule sent à l'école. Puis elle reprend le travail jusqu'au coucher de la personne âgée, vers 19 h, 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 relie le samedi, l'employeur met fin à son contrat. À aucun moment de sa carrière, elle n'a envisagé de demander à être payée au-delà du S.M.I.C.

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 d'un 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 B.F.A.P.F. 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 employeurs 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 employeurs. Plus généralement, la variété des tâches accomplies par les enquêtées 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'A.P.A., 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 comptes 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 concœurs 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. Comme nous allons le voir, l'appartenance à un réseau favorise une insertion réussie sur le marché du travail.

## La dimension collective de l'autonomie

À l'instar d'autres professionnels indépendants comme les artisans (Rey, 1995) ou en emploi direct comme les assistantes maternelles (Favard-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 5) qui se fréquentent de longue date sur base d'une « sociabilité de mère de famille » (école, activités sportives des enfants, vie associative). Elles peuvent aussi se rencontrer en travaillant auprès du même employeur, 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. Le terme « intérêt » est ici à considérer à la fois au sens économique et comme un désir partagé de pratiquer le métier d'une certaine manière. On peut donc parler d'autonomie collective comme d'une « capacité d'autodétermination collective en fonction de principes normatifs partagés » (Renault, 2013, p. 130). Entrer dans un tel réseau est indispensable pour trouver de bonnes offres de travail et les enquêtées qui en sont éloignées suite à un déménagement n'accèdent, dans un premier temps, qu'aux propositions qui sont délaissées par les autres. Les remplacements sont la porte d'entrée qui donne accès aux coteries et certaines personnes sont repérées comme de futures collègues. Sylvie 7, 46 ans, en Cesu depuis 2005 et élément moteur d'une coterie de 5 personnes (au moment de l'enquête), s'explique :

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 ! »

Les coteries procurent divers avantages à leurs membres. Au premier plan, elles facilitent le remplacement en cas de maladie ou pour les congés. Être remplacée par quelqu'un en qui on a confiance est une garantie sur la qualité du service et aussi l'assurance de retrouver son emploi après une absence. Les coteries prennent ainsi le relais des structures employeuses qui remplissent ce rôle pour leurs salariées. Les rencontres avec des professionnels du secteur socio-sanitaire sont quotidiennes

et ces contacts alimentent les coteries en offres d'ouvrage. Les employeurs 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. Ces offres de travail circulent au sein des coteries. Si une aide à domicile reçoit une proposition à laquelle elle ne souhaite pas répondre favorablement, elle la transmet aux membres de sa coterie. Celles-ci sont aussi des sources d'information sur les employeurs, notamment sur les personnes à qui il vaut mieux éviter d'avoir affaire. Elles fournissent aussi aux débutantes des informations sur les droits des salariés en Cesu et des conseils en cas de contentieux avec les employeurs. Le capital social des aides à domicile repose sur leur 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.

Elle détient un capital scolaire (licence en langue) et plusieurs expériences professionnelles dans le travail social (auprès de l'ADP, de familles en difficultés et de personnes âgées).

Une accusation, même infondée, peut entraîner 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. Lorsqu'elle est bien identifiée par les professionnels du secteur, la coterie permet de centraliser les relations avec ces partenaires privilégiés. Ainsi, Sylvie participe régulièrement à l'élaboration des plans AFA en concertation avec les assistantes sociales évaluatrices, soit en remplissant le dossier, soit en apportant des informations concernant l'état psychologique de la personne concernée, la présence de ses enfants ou les relations avec son conjoint. Néanmoins, le Cesu reste dans son ensemble très suspect aux yeux de nombreux professionnels. On observe une réticence à y recourir en évoquant des salaires exagérés, des abus de confiance et des compétences insuffisantes. On ne peut donc pas considérer que le Cesu soit reconnu comme légitime dans le champ de l'aide à domicile, la reconnaissance n'étant attribuée qu'à des individus bien identifiés.

## Conclusion

Pour comprendre comment se pose la question de l'autonomie chez les enquêtées, nous avons envisagé le parcours qui les mène de la maternité au travail en structure, puis en Cesu. Dans une 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 meilleures conditions de travail. Même si elles disposent déjà d'une grande autonomie dans les structures employeuses, celles-ci leur imposent des contraintes qui sont incompatibles avec leurs valeurs. Lorsqu'elles sont interrogées sur leur emploi actuel, c'est souvent par comparaison avec la période d'emploi en structure qu'elles répondent pour souligner que les aspects qui leur étaient insupportables ont été écartés. C'est finalement la médiocrité du salariat en structure qui sert d'étalon pour juger de la nouvelle situation. Désireuses de renouveler leur rapport au travail, elles peuvent être classées dans les « figures émergentes ascendantes » de la zone grise décrites par Christian Azzaïs (2019, p. 152).

Comme on l'a vu, les aides à domicile en Cesu élargissent leur autonomie à de nouveaux domaines : zone de chalandise, horaires et tarifs, choix des employeurs 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. Mais il joue en défaveur de celles qui ne possèdent pas les capitaux indispensables. Le risque est de ne pas trouver d'emploi ou d'être dominée par un employeur abusif. Pour les plus vulnérables, il en résulte une difficulté à faire valoir leurs droits qui est importante dans un contexte où les employeurs « se vivent plutôt comme consommateurs d'un service produit par un travailleur indépendant » (Dussuet, 2019, p. 606). La grande majorité des enquêtées semblent d'ailleurs partager le point de vue des employeurs puisqu'elles en parlent comme de leurs clients, ce qui est une façon valorisante de qualifier leur propre activité et de se distinguer des autres aides à domicile.

Mais le travail sur un mode « indépendant » expose aussi à des problèmes qui en sont typiques (Crasset, 2017). Premièrement, on observe des difficultés à s'arrêter de travailler pour raison de santé. Dans le cas du Cesu, elles sont liées à la complexité des démarches administratives nécessaires pour obtenir une indemnité journalière, à quoi s'ajoute le devoir de ne pas faire défaut aux employeurs et aux conseillers. Deuxièmement, prendre un congé pose également problème car celui-ci ne sera pas rémunéré. 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 toutes ne peuvent pas se permettre. Il faut également trouver une remplaçante durant cette période. Aux problèmes de protection sociale et d'insécurité financière s'ajoute une forte charge mentale liée à la confusion entre vie professionnelle et vie privée qui n'a pas été abordée ici. On voit que

même celles qui tirent les bénéfices de l'autonomie ont à faire face aux revers de l'indépendance. Toutefois, elles restent à l'abri des risques liés au fait d'être propriétaire de leur outil de travail, contrairement aux assistantes maternelles (Havard-Duclos, 2018).

Dans cette zone grise de l'emploi, le sentiment d'indépendance coexiste avec celui d'être salariée. Lorsqu'il est question de sujets liés au Droit du travail, la conscience d'occuper une position salariée se manifeste. 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'une coterie. En l'absence d'une implantation syndicale, celle-ci joue un rôle dans l'information sur les droits et dans la capacité à les faire valoir. Comme nous l'avons montré, ces coterie sont indispensables tant dans la recherche d'un emploi que dans l'organisation du travail, la question des remplacements y occupant une place centrale. Leur composition varie au fil des départs et des arrivées dans le métier. La coopération y est surtout horizontale mais dans le groupe le plus nombreux qui a été rencontré (5 individus) s'ébauche une division du travail (ménage vs administration) qui instaure une hiérarchie de fait. Ces premiers éléments invitent à approfondir la question des collectifs de travail dans les zones grises de l'emploi.

Pour terminer, précisons que la situation qui est décrite ici ne peut pas être généralisée à tous les emplois en Cesu, notamment dans des secteurs d'activité qui proposent des emplois de meilleure qualité ou dans d'autres où la demande de travail est moindre. La situation actuelle étant caractérisée par l'importance des réseaux d'interconnaissance, elle sera sans doute transformée bientôt par l'ubérisation imminente des services à la personne.

<sup>s</sup> Celles-ci étant à réaliser auprès de chacun des employeurs.

## RÉFÉRENCES

Azaïs, C. (2019). Figures émergentes. Dans M.-C. Bureau, A. Corsani, O. Giraud et F. Rey (dir.), Les zones grises des relations de travail et d'emploi (pp. 149-160). Buenos Aires, Argentine : Teseopress, <https://www.teseopress.com/dictionnaire>

Bureau M.-C., Corsani A., Giraud, O. et Rey, F. (dir.). Les zones grises des relations de travail et d'emploi. Buenos Aires, Argentine : Teseopress, p. 149-160.

Repéré à : <https://www.teseopress.com/dictionnaire>

Bressé, S. et Puech, J. (2011). Qui sont les particuliers employeurs en perte d'autonomie et leurs salariés ? Paris, France : F.F.P.E.M.-C.N.S.A. Repéré à : <http://services.fepem.fr/documents/10163/19815/qui+sont+les+particuliers+employeurs+en+perte+d%27>

autonomie

Corsani, A. (2019). Subordination/Autonomie. Dans M.-C. Bureau, A. Corsani, O. Giraud et F. Rey (dir.), Les zones grises des relations de travail et d'emploi (pp. 509-519). Buenos Aires, Argentine : Teseopress. Repéré à : <https://www.teseopress.com/dictionnaire>

Célerier, S. (dir.) (2014). Le travail indépendant : statut, activités et santé. Quil-Malmaison, France : Éditions Liaisons.

Grasset, O. (2017). La santé des artisans. De l'acharnement au travail au souci de soi. Rennes, France : Presses universitaires de Rennes.

DARES (2020). Les services à la personne en 2018. Dares Résultats, (011), février. Repéré à : [https://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/dares\\_resultats\\_services\\_a\\_la\\_personne\\_2018.pdf](https://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/dares_resultats_services_a_la_personne_2018.pdf)

De Singly, F. (1984). Les manœuvres de séduction : une analyse des annonces matrimoniales. Revue française de sociologie, 25 (4), 523-559. doi: 10.2307/3321822

Devetter, F.-X. et Messacudi, 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, (78), 51-76. doi: 10.3917/rli.078.0051

Dussuet, A. (2019). Travailleur.se.s du care. Dans M.-C. Bureau, A. Corsani, O. Giraud et F. Rey (dir.), Les zones grises des relations de travail et d'emploi (pp. 601-610). Buenos Aires, Argentine : Teseopress. Repéré à : <https://www.teseopress.com/dictionnaire>

El Khemri, M. (2019). Grand âge et autonomie. Plan de mobilisation nationale en faveur de l'attractivité des métiers du grand âge 2020-2024. Repéré à : <https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/documentation-et-publications-officielles/rapports/personnes-agees/>

article/rapport-el-khemri-plan-de-mobilisation-nationale-en-faveur-de-l-attractivite, consulté le 17 décembre 2019.

Havard-Duclos, B. (2018). L'Internet des assistantes maternelles. Un outil pour faire vivre le métier. Réseaux, 208-209 (2), 28-61. doi: 10.3917/res.208.0025

Puech, J. (2014). Le domicile : lieu de domination par excellence ? Réflexion sur la relation d'emploi à domicile. Dans Actes de la conférence de consensus « Le domicile : enjeu sociétal majeur ? (pp. 248-250), 17-18 décembre 2014, Paris, France : Speria. Repéré à : [https://www.fepem.fr/wp-content/uploads/2018/07/Contribution-Isabelle-Puech-Congf%27Arvence-de-consensus\\_04112014.pdf](https://www.fepem.fr/wp-content/uploads/2018/07/Contribution-Isabelle-Puech-Congf%27Arvence-de-consensus_04112014.pdf)